

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA**  
**EN LOS SERVICIOS COVID-19 DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL**  
**ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**  
**PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**AUTORES**

**ELIANA MEDINA NEYRA**  
**KARINA DEL ROCÍO OLAYA RUEDA**

**Callao - 2021**  
**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA	PRESIDENTE
DRA. ANA LUCY SICCHAA MACASSI	SECRETARIA
MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN DE CORTEZ	MIEMBRO

**ASESORA:** DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 045-2020

**Fecha de Aprobación de la tesis:** 12 de Agosto del 2021

**Resolución de Decanato** N° 292-2021-CF/FCS, de fecha 09 de Agosto del 2021, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## DEDICATORIA

A Dios, por sus hermosas bendiciones de vida, salud, amor y familia.

A mi padre, mi ángel sabio y amoroso.

A mi madre, mi corazón y fortaleza.

A mi familia, mi inspiración y alegría.

A la vida, por las oportunidades y los sueños.

Eliana

## DEDICATORIA

A mis amados hijos, por ser el motor de mi vida.

A mi madre y familia, que me enseñaron a soñar y sonreír en las adversidades.

A mi padre, que me cuida desde el cielo .

A mis colegas, que son el latir de la salud.

Karina

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Cuerpo Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, actores intervinientes en forma directa e indirecta durante la construcción del presente estudio.

Así también, un agradecimiento especial a las licenciadas participantes, por la dedicación y entrega de su tiempo en estas fechas de gran dificultad.

## **INTRODUCCIÓN**

<b>I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>8</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos	11
1.4. Limitantes de la investigación	12
<b>II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases Teóricas	21
2.3. Conceptual	32
2.4. Definición de términos básicos	39
<b>III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>40</b>
3.1. Hipótesis	40
3.2. Definición conceptual de variables 3.3. Operacionalización de variables	41
<b>IV: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>43</b>
4.1. Tipo y diseño de la investigación	43
4.2. Método de investigación	43
4.3. Población y muestra	44
4.4. Lugar de estudio	44
4.5. Técnicas e instrumentos	45
4.6. Análisis y procesamiento de datos	48
<b>V: RESULTADOS</b>	<b>50</b>
5.1 Resultados descriptivos.	50

5.2. Resultados inferenciales.	66
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la Hipótesis.	70
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>71</b>
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	71
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	72
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	74
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>86</b>

## **I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La pandemia del Covid19 es derivada de la enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2, que se identificó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, Hubei, en la República Popular China, luego de reportarse casos de personas enfermas con un tipo de neumonía desconocida, vinculada a trabajadores del Mercado Mayorista de Mariscos del Sur de China de Wuhan, y que luego se extendió alrededor de todo el mundo por su alto grado de contagiosidad.

En el Perú, el 6 de marzo del 2020 se identificó el primer caso de Covid en un trabajador nacional de la aerolínea Latam, de 25 años de edad. El 11 de marzo la OMS la reconoce como una pandemia y establece sus primeras lineamientos estratégicos a nivel mundial. El 16 de marzo de 2020, el Perú inicia el Confinamiento Social Obligatorio y de esta manera se empieza a operativizar la emergencia nacional. (1)

Hasta la actualidad, el Covid19 sigue circulando en nuestro país. En más de 13 meses de permanencia, ha cobrado 57 230 vidas, de los 1 704 757 casos confirmados; de los cuales, 88 804 casos confirmados son del Callao, representando al 17 de abril 2021, el 5,02% del total de casos confirmados a nivel nacional, y el 264.4% de la alta tasa de mortalidad regional, superior notoriamente al 234.3% de alta tasa de mortalidad de Lima Metropolitana, y al 174.1% de alta tasa de mortalidad a nivel nacional. (1)

Así mismo, según el reporte de la Sala Situacional Covid19 de fecha 17 de abril 2021, indica que son 14747 pacientes hospitalizados, de los cuales,

2636 (17.87%) se encuentran en ventilación mecánica, y 9849 (82.13%) se encuentran hospitalizados sin ventilador mecánico en los servicios de medicina y hospitalización, que se han adaptado como servicios Covid. Así también mencionar, que de los casos hospitalizados, MINSA es responsable de la atención del 35.8% (2)

Durante este primer año, esta pandemia ha golpeado en todos los ámbitos alrededor del mundo, transformando la estabilidad económica en crisis, la estabilidad laboral en incremento de la informalidad, la restricción a los espacios públicos, la necesidad de adaptabilidad obligatoria a la tecnología, y también ha provocado un cambio radical en el acceso a los servicios de salud, así como en las modalidades de atención y en especial, las del manejo hospitalario a pacientes que desarrollan la enfermedad covid19 (8)

Es en crisis como la pandemia, que las instituciones deben actualizar sus procesos y promover y mantener un buen clima laboral, el cual influirá en la satisfacción laboral de los trabajadores, estimulará el nivel de compromiso y desempeño profesional, y como consecuencia, los pacientes, los profesionales, el servicio o la unidad, y la institución de salud podrán afrontar y salir adelante ante esta pandemia (24). Sin embargo, el Covid19, de magnitud significativa, permanencia y manejo no conocido, ha revelado cómo se encuentra el sistema nacional de salud, sobre todo, cómo impacta a nivel de sus recursos humanos, a nivel de la fuerza laboral en salud, mostrando si hay o no debilidades (24).

Al punto anterior, es importante considerar que nuestro país, Perú cuenta con una población de 32 millones de habitantes, de las cuáles, el 30% de ellas se centran en Lima y Callao, por ser la capital del país. Y también está

centralizado el sistema de salud, con deficientes servicios, escasos recursos, sobrepoblación, pobreza y otros factores determinantes. (28)

Así mismo, el informe emitido por la Contraloría N°001-2020-OCI/4059-SVC, observa que la provincia constitucional del Callao, cuenta con una gran demanda sanitaria, pero sus recursos son insuficientes, entre ellos, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, único hospital de III nivel de la Región del Callao. Tanto el hospital, y a nivel micro, sus servicios hospitalarios, son un reflejo de la crisis sanitaria(4). El informe refiere que el HNDAC "No cuenta con una sala de aislamiento que cumpla con las características de infraestructura y bioseguridad establecidas en la norma técnica, lo que genera el riesgo de transmisión de la enfermedad al personal de salud, a otros pacientes y público en general. El personal asistencial del área de triaje del servicio de emergencia no cuenta con equipos de protección personal para el manejo de posibles casos de pacientes portadores, lo que genera el riesgo de contagio de la infección por coronavirus al personal asistencial. Los consultorios de consulta externa, el área de triaje del servicio de emergencia y varias salas de hospitalización carecen de infraestructura e insumos para un adecuado proceso de higiene de manos, con el riesgo de transmisión de agentes infecciosos y propagación de microorganismos patógenos como el coronavirus. El hospital no cuenta con un comité de prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud, lo que conlleva a la ausencia de estrategias e intervención en prevención y control ante infecciones asociadas a la atención de salud. El personal de limpieza no cuenta con capacitación ni equipos de protección personal para el manejo de residuos sólidos resultantes de la atención a pacientes con diagnóstico probable o definitivo de coronavirus, lo que pone a dicho personal en riesgo de exposición al contagio." (4)

También ha excedido la capacidad de respuesta en la atención, como lo revela el Informe N° 008-2021-SE-HNDAC, en el cual el Jefe del servicio de Emergencia solicita la No Aceptación temporal de pacientes al hospital. (7)

Como vemos, el HNDAC, como centro hospitalario, no estuvo preparado para una respuesta a la pandemia, y ha tenido que ir adecuando sus instalaciones en áreas covid y no covid, reorganizando sus recursos humanos y materiales para el personal de salud, en especial para el personal enfermero.

Así también, el informe de la OMS titulado "Situación de la Enfermería en el Mundo 2020", reporta que más del 50% del personal de salud a nivel mundial es enfermero, y mencionan que "A lo largo de la historia el personal de enfermería ha estado en primera línea de la lucha contra las epidemias y pandemias que amenazan la salud a nivel mundial, igual que sucede hoy, pues en todos los lugares del mundo están demostrando su compasión, valentía y coraje en la respuesta a la pandemia de COVID-19". Además, recomiendan que se debe "Mejorar las condiciones de trabajo, en particular mediante niveles seguros de dotación de personal, sueldos justos, y el respeto del derecho a la seguridad y salud en el puesto de trabajo" (3)

Así mismo, la OMS, en conjunto con la OPS, puso en marcha el plan de acción sobre la salud de los trabajadores (2015-2025) abordando mediante líneas de estrategias. De ellas, destacamos la cuarta estrategia: Promover la salud, el bienestar y el trabajo saludable en el lugar de trabajo. Busca poner en marcha actividades de promoción de la salud, bienestar y calidad de vida de los trabajadores mediante el enfoque de entornos, lugares de trabajo saludables y respetuosos, así como la calidad de vida en el trabajo, para contribuir a la atención integral del adulto trabajador; promover los factores

protectores frente a las enfermedades no transmisibles, y los programas de apoyo al trabajador y de retorno al trabajo; y ampliar el acceso a los seguros de protección de los riesgos del trabajo y de salud.” (26)

Así también, el informe de la OPS, “Indicadores básicos 2019. Situación de Salud en las Américas”, menciona que la tasa del recurso humano enfermero en Las Américas es de 60,5 x 10 mil habitantes, de los cuáles, el 138,5% está en EEUU, Canadá y Cuba, mientras que Perú tiene una tasa de este recurso humano enfermero de 10,5 x 10 mil habitantes promedio. (27).

El manejo del paciente que ingresa al servicios covid necesita contar con el personal enfermero de la primera línea, quienes requieren sentirse identificado y comprometido con la organización, así como sentirse satisfecho en su trabajo, para tener las herramientas y la voluntad siempre renovada, pues realiza el acompañamiento de la evolución del paciente las 24 horas, y brinda el cuidado pertinente en búsqueda del bienestar del paciente y el restablecimiento de su salud.(8, 23)

Sin embargo, la realidad del enfermero peruano, y del enfermero del HNDAC, en especial de los Servicios Covid19, se reagudiza, al perder un significativo número de profesionales enfermeros en la primera línea, por los grados de vulnerabilidad, quienes tuvieron que pasar a suspensión perfecta, o a trabajo remoto o teletrabajo. (5,6)

Los Servicios Covid19 se han amoldado a las exigencias de la pandemia y a las necesidades de los pacientes, y las ganas de ayudar y acompañar viene compensando la sobrecarga, el cambio de turnos, la preocupación propia que la exposición del trabajo trae, y más. Por ello, considerando la recomendación de la OMS, es fundamental conocer aquellos factores

organizacionales que originan las deficiencias existentes en las instituciones públicas de salud, a través de clima organizacional como herramienta de gestión, para establecer mejores niveles de calidad de la vida laboral, e influir positivamente en la motivación y desempeño del trabajador. (29)

Por ello, se requiere conocer el punto de vista y el grado de satisfacción del usuario interno, y la percepción de su clima o entorno laboral, lo que permitirá a los gestores, jefas de enfermería, supervisores, área administrativa, etc, conocer el efecto que producen las disposiciones, protocolos o normas, manejo de recursos, programaciones, etc; y tomar decisiones que favorezcan al servicio y al hospital, y principalmente, favorezca a los propios enfermeros del equipo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General:**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?

### **Problema Específico 01**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?

### **Problema Específico 02**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?

### **Problema Específico 03**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?

### **Problema Específico 04**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?

## **1.3. Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

### **Objetivo Específico 01**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.

### **Objetivo Específico 02**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.

### **Objetivo Específico 03**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.

### **Objetivo Específico 04**

Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Las limitaciones teóricas**

Durante la realización del marco teórico no se evidenció muchos antecedentes internacionales que incluya al personal de enfermeros en el servicios covid, no se encontró mucha documentación del hospital afines al trabajo de investigación.

### **1.4.2. Las limitaciones temporales**

Personal de enfermería asistencial que se encuentra en sus días de licencia, o reasignación a otras áreas por necesidad de servicio del hospital, carencia física y/o ausencia de una jefatura de enfermería por comorbilidad, o licencia por enfermedad o sospecha.

### **1.4.3. Las limitaciones espaciales**

Por ser áreas restringidas en tiempos covid19, las encuestas se desarrollaron a través de la vía online por el personal de enfermería de los servicios Covid19, en forma anónima.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

**García-Hernández, Yessica; Martínez-García, María Dolores; Rivera-López, María Isabel; Gutiérrez-Fragoso, Griselda;** en su estudio titulado: "Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud pública: Caso Hidalgo, México, 2016", evaluaron la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, a través de un estudio cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, en el que aplicaron el instrumento S20/23 al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. En sus hallazgos identificaron de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfacción; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Llegaron a la conclusión que al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva. (19)

**Havaei, Farinaz; Ma, Andy; Staempfli, Sabina; MacPhee, Maura;** en su estudio titulado: "Nurses' Workplace Conditions Impacting Their Mental

Health during COVID-19: A Cross-Sectional Survey Study", examinaron el impacto de las condiciones de trabajo en tiempos de COVID19 en la salud mental de las enfermeras, a través de un estudio correlacional de corte transversal, a través de una encuesta electrónica a 3676 enfermeras de una provincia canadiense entre junio y julio de 2020. Entre sus resultados encontraron tasas de prevalencia relativas al trastorno de estrés postraumático (47%), ansiedad (38%), depresión (41%) y alto agotamiento emocional (60%), llegando a la conclusión que las calificaciones negativas de las relaciones en el lugar de trabajo, el apoyo organizacional, la preparación organizacional, la seguridad en el lugar de trabajo y el acceso a suministros y recursos se asociaron con puntajes más altos en todos los resultados adversos de salud mental incluidos en este estudio. Se requieren con urgencia mejores políticas y prácticas en el lugar de trabajo para prevenir y mitigar las condiciones de trabajo subóptimas de las enfermeras, dadas sus preocupantes autoinformes de salud mental durante la pandemia de COVID-19. (21)

### **2.1.2. Nacional:**

**Meza Rivera, Y; Coaquira Pinto, M.**, en su estudio titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería en los servicios de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2017", determinaron la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017, a través de un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, encuestaron a 48 enfermeras a partir de la aplicación de un cuestionario de tres partes: perfil sociodemográfico, instrumento de clima organizacional e instrumento de satisfacción laboral, hallando que el 74.1% de las enfermeras que percibieron un clima organizacional medianamente

favorable estuvieron medianamente satisfechas. Además, encontraron que existe una relación significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.720 lo cual evidencia que la relación es positiva considerable, llegando a la conclusión que a mayor nivel de clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción laboral (11).

**Carrasco Crivillero, Olga Paulina; Castillo Saavedra, Ericson Felix; Salas Sánchez, Rosa María; Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth;** en su estudio titulado: “Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID –19”, determinaron la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia COVID –19, a través de un estudio transversal, correlacional y analítico realizado en 60 enfermeras que laboran en servicios críticos de un hospital público de Chimbote (Perú). en el que utilizaron dos cuestionarios de escala tipo Likert adaptados al contexto peruano. Los hallazgos muestran que el nivel medio prevaleció en los estresores ambiental (63,3%), laboral (83,3%) y personal (51,7%) de los profesionales de enfermería. Se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambiental ( $p < 0,01$ ) y personal ( $p < 0,05$ ). Concluyeron que el factor ambiental y personal en las enfermeras peruanas que se encuentran laborando en atención directa al paciente en el contexto COVID –19 se encuentra asociado a la satisfacción laboral. (12)

**Chavez Arias, N; Torres Ajalla, L;** en su estudio titulado: “Factores organizativos relacionados a la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas, 2018”, determinar la relación de los factores organizativos y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades

Neoplásicas (INEN) 2018, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, en el que encuestaron a 137 licenciadas en enfermería. Sus resultados muestran que la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, con relación a factores extrínsecos, fue en un 50% nivel medio, 25% nivel bajo y un 25% nivel alto. Con relación a factores intrínsecos, la satisfacción laboral fue, en un 54%, de nivel medio; en un 27%, de nivel bajo; y en un 19%, de nivel alto. Los factores organizativos asociados a la satisfacción laboral fueron los siguientes: carga laboral, límite de facilidades horarias, falta de estímulos y reconocimiento al desempeño, estilos de liderazgo administrativo. Llegaron a la conclusión que los factores organizativos se asocian significativamente a la satisfacción laboral de un porcentaje del personal profesional de enfermería; no obstante, la mayoría del personal se muestra indiferente o con satisfacción laboral de nivel medio con relación a los factores organizativos encuestados. (13).

**Meza Espinoza, Denyse Melany**, en su estudio titulado: “Percepción del riesgo por SARS-CoV-2 y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Público del Callao, 2020”, determinar la percepción del riesgo por SARS-COV-2 y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería, en un Hospital Público del Callao, 2020, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, encuestó a 97 Licenciados de enfermería y técnicas de enfermería de diferentes áreas de hospitalización y emergencia. Empleó los Instrumentos Percepción del Riesgo por SARS-CoV-2 e instrumento de satisfacción laboral, teniendo en sus hallazgos que la percepción del riesgo por SARS-COV-2 en el personal de enfermería tuvo un nivel de percepción medio de 82.5%, alto 15.5% y bajo 2% y la satisfacción laboral del personal de enfermería tuvo un nivel de satisfacción medio con 50.5%, alto 33% y bajo 6.5%. Su estudio concluye que no existe relación significativa entre la Percepción del Riesgo por

SARS-CoV-2 y la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, y lo mismo para dimensión Niveles de conocimiento de las Medidas Preventivas con la Satisfacción Laboral, a diferencia de las dimensiones concepto de medidas preventivas institucionales y percepción de riesgo que, si existe relación directa, positiva, pero de intensidad débil con la satisfacción laboral del personal de enfermería. (14)

**Montes Revatta, M.; Ortiz Jaimes, D.** en su estudio titulado "Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2018", determinó la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) 2018, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional de diseño transversal, en el que encuestó a 74 enfermeros elegidos a través del muestreo aleatorio simple de los 91 enfermeros de 7 servicios de Medicina Interna del HNERM, empleando el cuestionario de condiciones laborales conformado por 50 preguntas, y satisfacción laboral de 24 preguntas. Entre los resultados descriptivos según Estanone, las condiciones de trabajo fue 55.4% siendo aceptables y la satisfacción laboral el 50% es medio. De acuerdo al valor de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de 0.650, con un nivel de significancia de  $0.027 < 0.05$ ; se confirma una correlación positiva en condiciones de trabajo y satisfacción laboral. Concluyeron que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo individuales; condiciones de trabajo intralaborales y extralaborales con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de medicina interna del HNERM; y existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Medicina Interna del HNERM. (15)

**Muñante Cárdenas, A; Perez Sanchez, M.** en su estudio titulado: "Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital Luis Negreiros Vega ESSALUD, 2018", determinaron la relación entre la satisfacción laboral y motivación de los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud, 2018, a través de un estudio cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y transversal, realizado en una población de 50 profesionales de los servicios Covid19 y Cirugía, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con cuestionarios para determinar la Satisfacción y Motivación laboral, teniendo como hallazgos que los profesionales de enfermería tienen nivel de satisfacción laboral media 45%, baja 30% y satisfacción alta 25%, asimismo, la motivación fue media 45%, baja 35% y motivación alta 20%; a la aplicación del X<sup>2</sup> con un nivel de significancia de 0.05 se obtuvieron valores superiores al valor crítico entre la motivación y la satisfacción laboral (X<sup>2</sup>=9,8307 y p=0,043), así como para cada una de sus dimensiones: el bienestar laboral (X<sup>2</sup>=9,757 y p=0,003), el reconocimiento (X<sup>2</sup> =9,679 y p=0,0002) y las relaciones interpersonales (X<sup>2</sup> =9,907 y p=0,000). Llegaron a la conclusión que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización. (16)

**Orihuela Lázaro, Evelyn Mercedes;** en su estudio titulado: "Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020" ,determinaron la relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Puente Chao en tiempos del COVID-19, a través de un estudio descriptivo-correlacional; en el que encuestó a 60 trabajadores administrativos y asistenciales, con cuestionarios de cultura organizacional y satisfacción laboral. Entre sus hallazgos, una mayor proporción de

trabajadores percibe a la cultura organizacional como regular (83,3%) y está satisfecho laboralmente (96,7%). Las dimensiones de la cultura organizacional como características organizacionales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,3%); el liderazgo organizacional, regular (56,7%); el estilo gerencial, regular (76,7%); el compromiso organizacional, regular (83,3%); el énfasis estratégico, regular (66,7%) y; el éxito organizacional, regular (73,3%). Llegaron a la conclusión que la cultura organizacional a nivel general, el estilo gerencial y el compromiso laboral se relacionan significativamente ( $p < 0,05$ ) en niveles moderados, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal en el Centro de Salud Puente Chao, en tiempos del COVID-19, 2020. (17)

**Risco Mozo, Jaime Antenor;** en su estudio titulado: “Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta - 2020” determinó la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020”, a través del estudio descriptivo correlacional, con la participación de 104 personas que aplicaron los cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral adaptados para el estudio con confiabilidad Alfa de Cronbach  $> ,750$ . En sus hallazgos encontró que el clima laboral es percibido mayoritariamente como regular (76,0%) y la satisfacción laboral como satisfecha (69,2%). Así también, las dimensiones del clima laboral, como realización personal (73,1%), involucramiento laboral (66,3%), supervisión (69,2%), comunicación (68,3%) y condiciones laborales (62,5%) son percibidas mayoritariamente como regulares. Concluye que el clima laboral y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se correlacionan significativamente ( $p < 0,001$ ) con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020. (18)

**Sánchez Cueva, Caterin Yahaira**, en su estudio titulado: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020, se determinó la relación entre las variables Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. A través de un estudio aplicativo, no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal; en el que encuestó a 50 personas de la salud asistenciales con los cuestionarios de Clima organizacional del MINSA (2011) y Satisfacción laboral del MINSA (2002), teniendo como resultados que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables del Clima organizacional con la Satisfacción laboral al haberse demostrado que el valor obtenido de Pearson=0,347 y su Significancia  $p=0,014 < 0.05$ . Así mismo encontró que la percepción del nivel del Clima organizacional por el personal de salud en su mayoría es un Clima por Mejorar con un (80%) y con nivel de Satisfacción laboral como Insatisfecho con un (72%); En relación al Potencial humano como dimensión del Clima organizacional son percibidas mayormente Por mejorar (66%), el Diseño organizacional por mejorar (92%) y Cultura de la organización, Saludable (56%). En sus conclusiones refiere que el Clima organizacional a nivel general y el Potencial humano se relacionan significativamente ( $p < 0,05$ ) en niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. (20)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teorías de Satisfacción Laboral**

#### **2.2.1.1 Jerarquía de necesidades de Maslow**

Abraham Maslow (1954), padre de la psicología de las relaciones humanas, propuso que los impulsos y deseos individuales se lograrán si las necesidades humanas básicas son satisfechas antes. La pirámide de necesidades es ascendente, y cada nivel es más complejo, y entre ellos se entrelazan y se abordan simultáneamente durante nuestra vida cotidianas:

- *Necesidades fisiológicas*: sexo, comida, agua y refugio.
- *Necesidades de seguridad*: frente a adversidades, peligros, privaciones y amenazas.
- *Necesidades sociales*: compartir, recibir y dar amor, amistad, afecto, pertenencia y aceptación.
- *Necesidades de estima*: libertad, necesidad de logro, autoestima, seguridad y confianza.
- *Autorrealización*: alcanzar el máximo potencial de uno, en lo mejor de lo que uno puede ser.

Es decir, al no cubrirse las necesidades mencionadas por el trabajador, se incrementa la posibilidad de insatisfacción laboral. Así mismo, las necesidades son mayores y tienen mayor impacto según el nivel ascendente de la pirámide. Es decir, si uno no está a gusto con lo que hace, el grado de insatisfacción es mayor a pesar de tener cubierta la necesidad de seguridad por un salario adecuado.

### **2.2.1.2. Teoría de dos factores de Herzberg o la "Teoría de la motivación y la higiene"**

En esta teoría se declaran dos conjuntos de factores laborales asociados:

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos o de insatisfacción**, que están relacionados al ambiente laboral, y se encuentran fuera del control de las personas: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas físicas de la organización, reglamentos, u otros.  
Estos factores higiénicos tienen una relación directa con el nivel de satisfacción laboral, es decir, si estos factores son adecuados, influyen en la satisfacción, y si estos factores se gestionan mal o son inadecuados, influyen en la insatisfacción.
- **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, que son controlados por el trabajador, y representan la autopercepción del crecimiento individual, el reconocimiento a su labor profesional, y su autorrealización en el trabajo. Para atender estos factores motivacionales se debe considerar el componente psicológico del individuo, pues la motivación es un componente que actúa sobre el comportamiento de las personas. Es decir, cuando están presentes estos factores intrínsecos, se gestará mayor satisfacción laboral.

### **2.2.1.3. Teorías X, Y de Macgregor**

Douglas Macgregor (1960) desarrolló una teoría doble sobre motivación y gestión que permite comprender y obtener técnicas y estrategias de gestión positivas.

***La Teoría X, o gestión de estilo autoritario:***

- El trabajador en promedio no gusta de su trabajo y lo evitará si puede.
- Por ello, deben ser obligadas a trabajar con la amenaza de castigo para alcanzar objetivos organizacionales.
- El trabajador en promedio prefiere ser dirigido; evita la responsabilidad; es relativamente poco ambicioso, y quiere seguridad por encima de todo.

***La teoría Y, o gestión de estilo participativo, y consiste en:***

- El trabajador en promedio considera el esfuerzo en el trabajo como algo natural como el descanso y el juego.
- El trabajador emplea el autocontrol y la autodirección para alcanzar los objetivos organizacionales, no requiere control externo o amenaza de castigo.
- El trabajador en promedio acepta y con frecuencia busca responsabilidad.
- El trabajador en promedio emplea un alto grado de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales.

**2.2.2 Teorías de Clima Organizacional**

**2.2.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert (1968)**

Menciona que existe relación directa entre el comportamiento del trabajador subordinado y el comportamiento administrativo y la percepción de las condiciones del clima organizacional.

El clima participativo puede facilitar la eficacia y eficiencia del trabajador y de la organización.

Para determinar el diagnóstico del clima organizacional del trabajo, propuso el análisis de variables como:

- Variables Causales: Son independientes, permiten conocer la evolución de la empresa, y la búsqueda de resultados ( estructura organizativa, estructura administrativa, competencias, actitudes).
- Variables Intermedias: Para conocer el estado interno de la organización (motivación, rendimiento, comunicación,toma de decisiones).
- Variables Finales: Permiten conocer los resultados finales de la organización (productividad, ganancia y pérdida).

#### **2.2.2.2. Teoría de Litwin y Stringer (1968)**

Considera el clima organizacional como una característica relativamente estable del entorno interno de una organización, que es percibida por sus miembros, e influye en su comportamiento. Puede ser cuantificado a través de las características de la organización.

Refiere que:

- Las influencias ambientales organizacionales son generales.
- Los factores como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.

Emplea una medición de percepción del clima organizacional, para:

- Analizar los factores determinantes motivadores de la conducta en situaciones actuales.
- Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.

Esta teoría presenta 9 dimensiones:

- Estructura: vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo.
- Responsabilidad: enfatiza la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.

- Recompensa: evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho.
- Riesgo: corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.
- Calidez: enfatiza la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
- Apoyo: mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas.
- Normas: se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.
- Conflicto: es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista.
- Identidad: es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

### **2.2.3. Teorías de Enfermería**

#### **2.2.3.1. Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy**

Es una teoría de sistemas con un análisis significativo de las interacciones.

Contiene cinco elementos esenciales:

- Paciente,
- Meta de la enfermería,
- Salud,
- Entorno y
- Dirección de las actividades.

Los sistemas, los mecanismos de afrontamiento y los modos de adaptación son utilizados para tratar estos elementos. La capacidad para la adaptación depende de su nivel de adaptación y de los estímulos a que está expuesto.

Su nivel de adaptación depende de los siguientes estímulos:

- Focales, los que enfrenta de manera inmediata.
- Contextuales, que son todos los demás estímulos presentes.
- Residuales, los que la persona ha experimentado en el pasado.

Considera que las personas tienen cuatro modos o métodos de adaptación:

- Fisiológica
- Autoconcepto
- Desempeño de funciones, y
- Relaciones de interdependencia.

El resultado final más conveniente es un estado en el cual las condiciones facilitan la consecución de las metas personales, incluyendo supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio.

Este modelo proporciona un sistema de clasificación de los productores de tensión que suelen afectar la adaptación, así como un sistema para clasificar las valoraciones de enfermería.

Roy define la salud como un proceso de ser y llegar a ser una persona integrada y total; también la considera como la meta de la conducta de una persona y la capacidad de la persona para ser un órgano adaptativo. El objetivo del modelo es facilitar la adaptación de la persona mediante el fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento y modos de adaptación.

### **2.2.3.2. Teoría de Dorothea Orem**

Dorothea Orem, enfermera americana, desarrolló a lo largo de su experiencia académica y profesional la teoría de enfermería sobre déficit de autocuidado, como una teoría general compuesta por tres teorías relacionadas:

- Teoría del autocuidado,
- Teoría del déficit del cuidado, y
- Teoría del sistema de enfermeros.

Establece los conceptos paradigmáticos de persona, enfermería, entorno y salud.

Persona: Un organismo biológico, racional y pensante, con la capacidad de reflexionar sobre sí mismo y su entorno, simbolizar lo que experimenta y usar ideas o palabras para pensar, comunicarse y guiar los esfuerzos para hacer cosas que le son beneficiosas a sí misma y a los otros.

Cuidados de enfermería: La ayuda al individuo para llevar a cabo y mantener acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y afrontar las consecuencias de ésta.

Entorno: Los factores físicos, químicos, biológicos y sociales, familiares o comunitarios, que pueden influir e interactuar en la persona.

Salud: El estado integral de la persona, que puede variar según sus distintos componentes, las características humanas y biológicas de la persona.

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Clima Organizacional**

#### **2.3.1.1. Definiciones de Clima Organizacional**

Méndez Álvarez, C.E. (2006) define el clima organizacional como “el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”. (30)

Litwin & Stringer (1968), define como “característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”

Campbell (1976) hace referencia que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en las organizaciones, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. Esta definición propuesta por Cornell (1955) presenta a esta variable como “una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización” (p.43). En esta propuesta el clima es determinado por la percepción de los colaboradores y solo a partir de ello se podrá especificar singularidades del mismo.

Los estudios acerca del Clima Organizacional (CO) consideran a las percepciones que los colaboradores tienen acerca de sus características, cuyo ambiente es generado por sus emociones; como así lo señala Arias-Jiménez (2005) en su investigación en el área de enfermería del Hospital Nacional de Niños en Costa Rica: El clima organizacional se define: “las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.” (Brown y Moberg, 1990).

Hall (1996): lo define como “conjuntos de propiedades del ambiente laboral, percibida de manera directa o indirecta por los trabajadores, influyendo en la conducta de los mismos.”

Es decir, es el ambiente o entorno de trabajo de una organización y se evalúa a través de las percepciones de los trabajadores sobre la misma.

Según Sánchez y cols., es posible reconocer tres perspectivas para evaluar el clima laboral:

- Como variable independiente (un factor que influye en la satisfacción).
- Como variable dependiente (al variar algunos factores se influye en el clima organizacional).
- Como variable interpuesta (clima organizacional actúa de enlace entre factores como estructura de rendimiento)

### **2.3.1.1. Clima Organizacional en el campo de la salud**

Mantener un óptimo clima organizacional o entorno laboral en el campo de la

salud es imprescindible para el desarrollo de la labor del personal de salud y personal de apoyo, con el fin de brindar una atención de calidad al usuario.

El clima organizacional para el cuerpo de Enfermería a nivel hospitalario es medido según la percepción del entorno de la práctica enfermera, es decir, de “las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional” (Lake, 2002 citado en Cardona, 2011).

Un entorno laboral positivo trata de asegurar la salud, seguridad y el bienestar de su personal, promueven los cuidados de calidad para los pacientes y mejoran la motivación, productividad y los resultados de las personas y de las organizaciones. (CIE, 2014)

Las ventajas de un clima laboral o entorno laboral positivo para la práctica profesional de Enfermería

- Producen índices más elevados de conservación de los empleados, con lo que mejora el trabajo en equipo y la continuidad de los cuidados dispensados al paciente y, en último término, mejoran los resultados obtenidos en los pacientes.
- Demuestran un compromiso para con la seguridad en el trabajo, que produce una satisfacción laboral general.
- Disminuyen los índices de ausentismo y de rotación, aumenta la moral de trabajo y la productividad del personal y mejora los resultados laborales en su conjunto.
- Fomentan un buen sentido de comunicación en el entorno laboral, con lo que se consigue un nivel de confianza de las enfermeras en su trabajo, que también contribuye a la satisfacción general de los empleados.
- Mantienen el nivel de autonomía en su trabajo permitiendo a las

enfermeras sentirse miembros respetados y valorados en sus lugares de empleo.

- Mejora la calidad de la vida de trabajo de la enfermería y la atención a los pacientes.
- En un importante número de estudios, el aumento del número de enfermeras y una más variada combinación de enfermeras cualificadas se relaciona con disminuciones de la mortalidad de los pacientes, de los índices de incidencia de las enfermedades respiratorias, heridas e infecciones del tracto urinario, número de caídas de pacientes, incidencia de úlceras por presión y errores de medicación. (Consejo Internacional de Enfermería, 2014)

### **2.3.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional**

#### **2.3.1.2.1. Participación de enfermería en en los asuntos del hospital**

Rol y participación del personal de enfermería en el desarrollo y evolución de las políticas y gestiones de la institución (hospital)

#### **2.3.1.2.2. Fundamentos de enfermería para la Calidad del cuidado**

Relacionado con la calidad de los cuidados, al referirse a la competencia y capacitación profesional, a la formación y a los procesos

#### **2.3.1.2.3. Habilidad, liderazgo y apoyo a Enfermería por parte de sus responsables**

El jefe de servicio y los supervisores requieren ser gestores o administradores en salud. Una exitosa administradora de enfermería asesora personal, obtiene y asigna recursos, crea oportunidades para el

crecimiento, orienta a los médicos, y supervisa un personal altamente calificado para trabajar juntos (Kramer, 2008).

"Describe el liderazgo y la gestión del profesional, demostrando las habilidades y conocimientos administrativos" (Cardona, 2011)

#### **2.3.1.2.4. Dotación de recursos y personal**

La dotación de personal enfermero debe ser adecuada para asegurar la capacidad de brindar una excelente atención a sus pacientes. La percepción de la dotación de personal adecuada es la única herramienta que se utiliza para medir este esencial (Kramer, 2008).

#### **2.3.1.2.5. Relación Enfermeros-Médicos**

La colaboración enfermera-médico y las relaciones interdisciplinarias para el paciente se han vuelto más interdependientes, por lo que la relación entre los dos debe mejorar.

Según Kramer y sus colegas, esto sólo puede ocurrir cuando los médicos reconocen la necesidad de evaluaciones y conocimientos que sólo las enfermeras pueden proporcionar. Esto es esencial para mejorar la atención al paciente, además disminuye los niveles de estrés de las enfermeras y aumenta la retención en el trabajo.

### **2.3.2. Satisfacción Laboral**

#### **2.3.2.1. Definición de Satisfacción Laboral**

Lee y Chang (2008), define la satisfacción laboral como "una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo".

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Morillo (2006) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Stephen Robbins (1998), define Satisfacción laboral como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”. Señala que “una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”

Chiang-Vega et al., (2010) definen la Satisfacción Laboral como una respuesta emocional frente al trabajo, haciendo especial referencia a la actitud como un influyente en la satisfacción.

Sonia Palma (1999) define Satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.”

### **2.3.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral**

Conocer el grado de Satisfacción Laboral del personal permite prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos, controlar las

actitudes de defensa, y mejorar e incrementar el flujo de comunicación.

En cambio, la insatisfacción laboral contribuye a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, el burnout o el riesgo de accidentes entre los trabajadores.

### **2.3.2.3. Satisfacción Laboral en Enfermería**

En el campo de la salud, la satisfacción del profesional sanitario constituye un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios. Así, a mayor satisfacción laboral del profesional, mayor será la calidad de los cuidados enfermeros prestados y, por consiguiente, se incrementará la calidad de la asistencia sanitaria.

### **2.3.2.4. Componentes de la Satisfacción Laboral**

Condición Física y Materiales: Una infraestructura y recursos adecuados

Beneficio Laboral y Remunerativo: recompensas y el reconocimiento

Desempeño de Tarea: Procesos, protocolos, orden

Desarrollo Personal: Una continua capacitación y entrenamiento pertinente

Relaciones Sociales: Identificarse con el trabajo en equipo

Relación de Autoridad: Cuando se genera confianza hacia la autoridad

Políticas Administrativas: Principios y normativas adecuadas

### **2.3.3. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Ambos conceptos se encuentran relacionados entre sí, es decir, el clima laboral está relacionado con la percepción que los profesionales tienen de su entorno laboral y con el grado de satisfacción que poseen.

Tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral tienen un efecto directo en el trabajador y en el funcionamiento de la organización. Los adecuados niveles del entorno laboral y de la satisfacción laboral influyen en

la mejora continua de la calidad y en la eficiencia de las organizaciones. Así también, un entorno o clima laboral favorable ayuda a un desempeño óptimo en el personal, mejores relaciones laborales, influyendo en una mayor satisfacción de los profesionales respecto a su trabajo.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

##### ***Clima organizacional***

Es el ambiente laboral en el que el trabajador desarrolla sus actividades.

##### ***Satisfacción laboral***

Es el grado de agrado del trabajador respecto al ambiente y condiciones de trabajo.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL**

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

##### **3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

###### Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

###### Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

###### Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

###### Hipótesis Específica 4

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

### **3.2. Definición conceptual de variables**

#### ***VARIABLE 1: Clima organizacional.***

Es la característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización

#### ***VARIABLE 2: Satisfacción laboral del personal de Enfermería.***

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

### **3.2.1. Operacionalización de variables**

#### ***VARIABLE 1: Clima organizacional***

El Clima Organizacional es el nivel de percepción del ambiente interno, experimentado por su personal.

Presenta 5 dimensiones o categorías son:

- Participación de enfermería en en los asuntos del hospital
- Fundamentos de enfermería para la Calidad del cuidado
- Habilidad, liderazgo y apoyo a Enfermería por parte de sus responsables
- Dotación de recursos y personal
- Relación Enfermería-Medicina

#### ***VARIABLE 2: Satisfacción Laboral***

Es la disposición del personal hacia su trabajo.

Presenta 4 dimensiones:

- Beneficios económicos
- Condiciones de Trabajo
- Reconocimiento Personal y/o Social
- Significación de la Tarea

#### **IV.- METODOLOGÍA.**

##### **4.1.-Tipo y diseño de investigación**

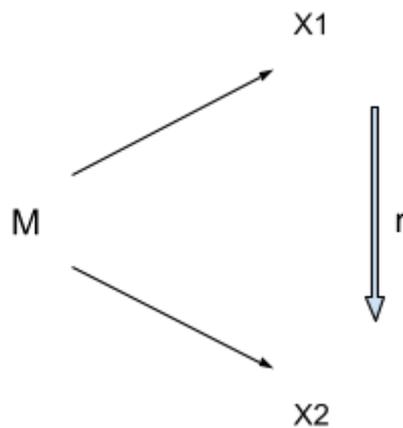
El presente proyecto de investigación es de tipo cuantitativo, de análisis correlacional, diseño no experimental, periodo transversal.

M = Personal de enfermería de los Servicios COVID19 del HNDAC

X1 = Clima organizacional

X2 = Satisfacción laboral

r = Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de los Servicios COVID19 del HNDAC.



##### **4.2.- Población y muestra.**

El servicio de enfermería de los Servicios COVID19 del Hospital Daniel Alcides Carrión, conformado por enfermeras asistenciales, y enfermeras jefe. La población del estudio consta de un total de 37 licenciados de enfermería asistenciales.

En los criterios de inclusión se consideraron:

- Licenciados enfermeros asistenciales que se encuentran laborando en los servicios Covid19 del Hospital Daniel Alcides Carrión.
- Licenciados enfermeros asistenciales que deseen voluntariamente participar.

En los criterios de exclusión se consideraron:

- Licenciados enfermeras asistenciales de los servicios Covid19 del Hospital Daniel Alcides Carrión que se encuentren en periodo de vacaciones, en modalidad de teletrabajo, o de licencias.

Para el estudio de tesis se aplicó la fórmula de número de población conocida:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (q)}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (q)}$$
$$n = \frac{37 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (0.5)}{0.05^2 \cdot (37-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (0.5)} \quad n=33.8 = 34$$

Por ser una población cautiva, y ya estando validados los instrumentos, no se llevará a cabo prueba piloto.

### **4.3.-Técnicas e instrumentos de investigación**

Para fines de este estudio se emplean los siguientes instrumentos:

#### **VARIABLE 1: Clima organizacional**

Se empleó la versión en español del instrumento PES- NWI “Practice Environment Scale of the Nursing Work Index” de Eileen Lake, 2005 , el cual ha sido aplicado en diferentes contextos internacionales, reconociendo los entornos o ambientes de trabajo en enfermería.

Esta versión en español ha sido validada en el 2011, por su autora, la enfermera Lisbeth Carolina Cardona Alzate, en su estudio titulado “Validación de la Versión en español del instrumento Practice Environment Scale Of The Nursing Work Index (PES-NWI o “Entorno Laboral De La Práctica De Enfermería)””, Colombia, 2011

Las dimensiones que mide son 5:

Participación de enfermería en en los asuntos del hospital: 9

Los Ítems relacionados son: 5,6,11,15,17,21,23,27,28.

Fundamentos de enfermería para la Calidad del cuidado: 10

Los ítems incluidos: 4,14,18,19,22,25,26,29,30,31.

Habilidad, liderazgo y apoyo a Enfermería por parte de sus responsables: 5

Los Ítems relacionados son: 3,7,10,13,20.

Dotación de recursos y personal: 4

Los ítems incluidos: 1,8,9,12

Relación Enfermería-Medicina: 3

Los Ítems relacionados son: 2,16,24.

La interpretación del cuestionario emplea la escala de Likert, de 4 opciones.

La calificación se hizo de la siguiente manera:

En Total Desacuerdo = 1

En ligero Desacuerdo = 2

En ligero Acuerdo = 3

En Total Acuerdo = 4

Al ser la medida de 1-4; la puntuación se determinó así: Los valores superiores a 2,5 indican mayor acuerdo, los valores por debajo de 2.5 indican desacuerdo.

El Clima organizacional se categorizó con tres baremos a través de la escala de estatinos:

- Favorable o Adecuado: si 4-5 factores presentan una media mayor a 2.5
- Regular o mixto, si 2-3 factores presentan una media mayor a 2.5
- Desfavorable o Inadecuado, si 0-1 factor presentan una media mayor a 2.5

Para la validez, el instrumento tiene validez facial superior a 0.90 en las tres variables evaluadas, validez de contenido iguales o superiores a 0.90, y validez de constructo con la presencia de las cinco dimensiones del instrumento original.

Para la confiabilidad, esta fue medida a través de pruebas de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach siendo de 0,89 para el instrumento como tal, y de 0.80 para todos los ítems, excepto el ítem de relaciones positivas interdisciplinarias, que tuvo un puntaje menor de 0.71.

El tiempo de respuesta en un promedio de 15 minutos, siendo flexible de acuerdo a cada sujeto. El material necesario ha sido un acceso a internet para desarrollar la encuesta vía electrónica.

### **VARIABLE 2: *Satisfacción Laboral***

La Satisfacción Laboral ha sido medida con el instrumento *Escala de satisfacción laboral*, SL-SPC elaborado y validado por psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005), que consta de 27 ítems y que presenta las siguientes dimensiones:

Significancia de la tarea	8 ítems,
Condiciones de trabajo	9 ítems,
Reconocimiento personal y/o social	5 ítems,
Beneficios económicos	5 ítems.

El cuestionario emplea la escala de Likert, de 1 a 5, y viceversa.

Para los ítems positivos la calificación se hizo de la siguiente manera:

Total acuerdo	= 5
Acuerdo	= 4
Indeciso	= 3
Desacuerdo	= 2
Total desacuerdo	= 1

Ítems: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27

Para los ítems negativos la calificación se hizo de la siguiente manera:

Total desacuerdo	= 5
Desacuerdo	= 4
Indeciso	= 3

Acuerdo = 2

Total acuerdo = 1

Items: 2, 5, 6, 10, 11, 12,13, 17, 19, 24

La Satisfacción laboral se categorizó en:

Nivel	Signif. de la tarea	Condic. de trabajo	Rec.personal y/o social	Ben. económicos	Puntaje total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 ó más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Ni satisfecho / Ni insatisfecho	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	29-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 ó menos

Para la recolección de los datos se solicita y sensibiliza a los profesionales de enfermería de los Servicios Covid19 para su participación.

#### ***4.4.-Análisis y procesamiento de datos.***

El instrumento de Clima Organizacional por Lake validado al español por Lisbeth Carolina Cardona Alzate, fue aprobado con análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.89, para obtener el índice de consistencia del instrumento con escala Likert.

El instrumento de Satisfacción Laboral de Palma, fue aprobado con fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,84 y validez 0,05.

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis:

Escala de correlación de Spearman:

$r = -1$  : correlación negativa grande y perfecta

-0.9 a -0.99: correlación negativa muy alta

-0.7 a -0.89: correlación negativa alta

-0.4 a -0.69: correlación negativa moderada

-0.2 a -0.39: correlación negativa baja

-0.01 a -0.19: correlación negativa muy baja

0: correlación nula

0.01 a 0.19: correlación positiva muy baja

0.2 a 0.39: correlación positiva baja

0.4 a 0.69: correlación positiva moderada

0.7 a 0.89: correlación positiva alta

0.9 a 0.99: correlación positiva muy alta

1: correlación positiva grande y perfecta

Se considera la significancia de la relación con el valor de  $p < 0.05$ .

La tabulación y el proceso de datos estadísticos descriptivos se trabajaron en excel.

La correlación de Spearman se aplicó con el SPSS versión .25

Las tablas permiten conclusiones más relevantes.

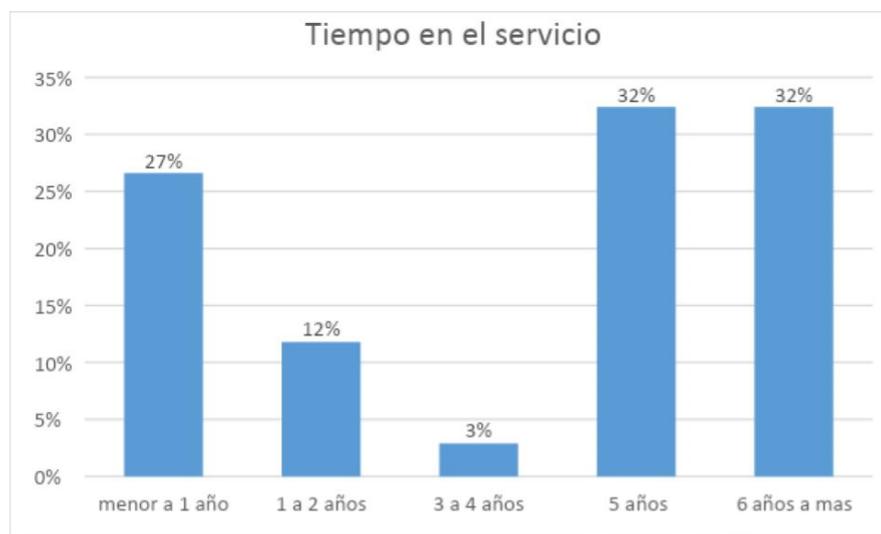
## V: RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

#### 5.1.1. Tabla N°1: Tiempo en el servicio de profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

Tiempo en el servicio	F	%
menor a 1 año	7	20,6
1 a 2 años	4	11,8
3 a 4 años	1	2,9
5 a 6 años	11	32,4
5 años a más	11	32,4

#### 5.1.2. Gráfico N°1: Tiempo en la Institución, del profesional de enfermería de los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

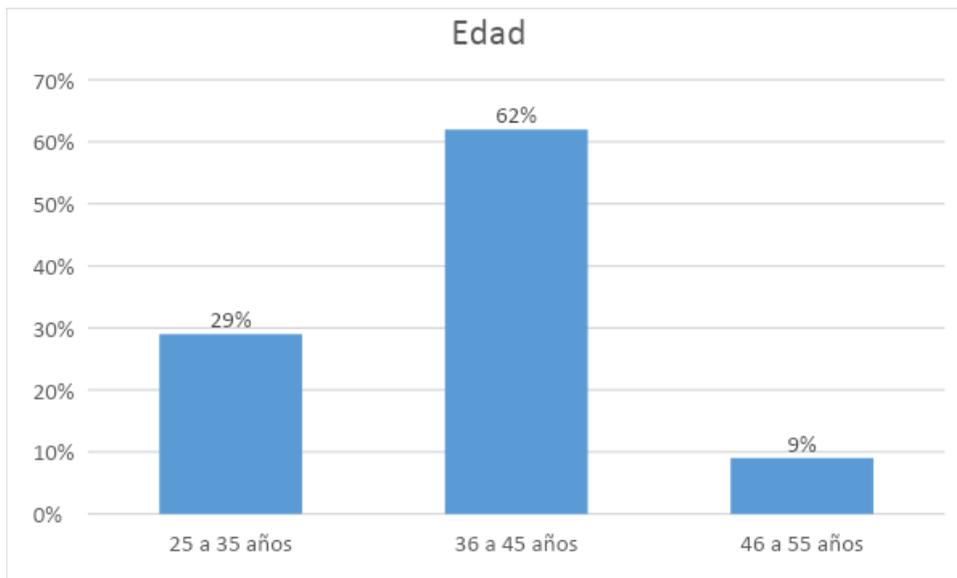


En la Tabla N°1 y Gráfico N°1, se observa que, el tiempo de servicio institucional de los profesionales de enfermería con mayor porcentaje es de 5 años a más (65%) seguido por aquello que tiene 1 año o menor a un año (20%), de 1 a 2 años (17%) y finalmente aquellos que tienen de 3 a 4 años (3%). Los profesionales que presentan 1 año o menor a ellos, son aquellos que adjudicaron plazas por modalidad Cas Covid 19, precisamente por el contexto de la pandemia.

**5.1.3. Tabla N°2: Edad del profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Edad	F	%
25 a 35 años	10	29,4
36 a 45 años	21	61,8
46 a 55 años	3	8,8

**5.1.4. Gráfico N°2: Edad del profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

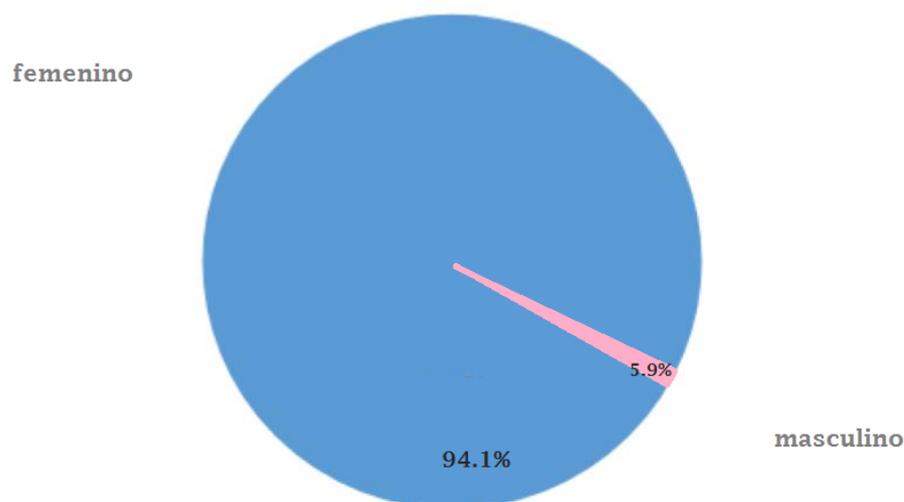


En la Tabla N°2 y Gráfico N°2, se observa que, en cuanto a la edad del profesional de enfermería, el 67% es una población adulta madura, con edades de 36 a 45 años, mientras que el 29% es la población adulta joven con edades que oscila de 25 a 35 años, en tanto aquellos que presentan más de 46 años son aquellos con edades de 46 a 55 años en un 9%. No se observa población adulta mayor de 60 años a más por presentar casos de comorbilidad, los cuales se suscitaron en el tiempo de la pandemia.

**5.1.5. Tabla N°3: Género de profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Género	F	%
femenino	32	94,1
masculino	02	5.9

**5.1.6. Gráfico N°3: Género de profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

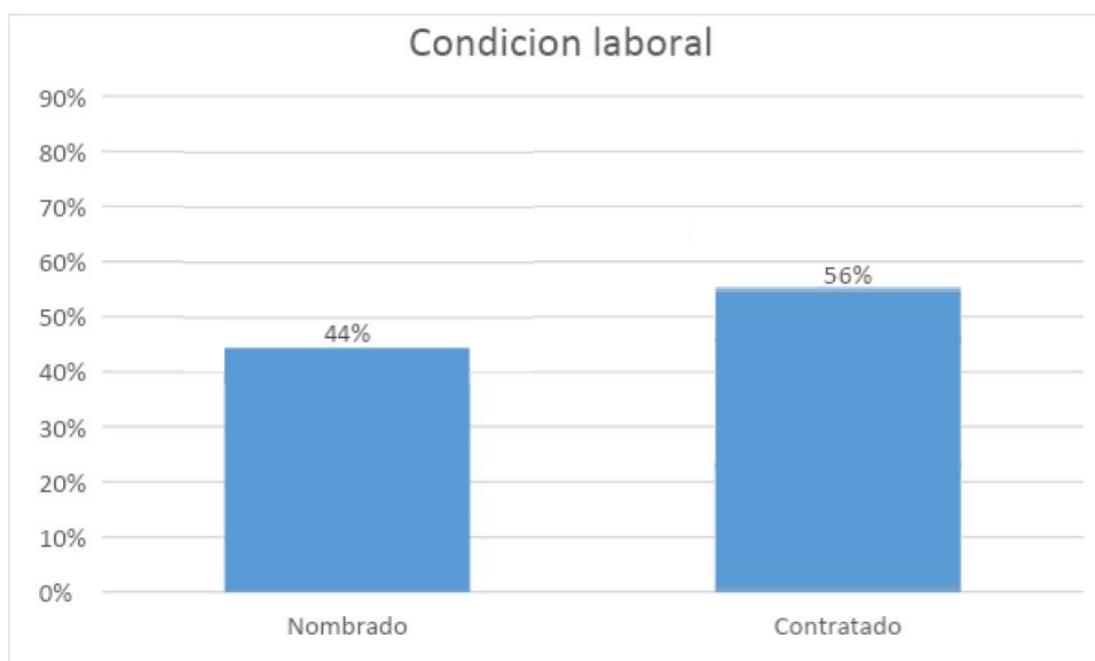


En la Tabla N°3 y Gráfico N°3, se puede evidenciar que del total de los profesionales de enfermería pertenecen al género femenino un 94.01% y al género masculino un 5.09%.

**5.1.7. Tabla N°4: Condición laboral de profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Condición laboral	F	%
NOMBRADO	15	44%
CONTRATADO	19	56%

**Gráfico N°4: Condición laboral de profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

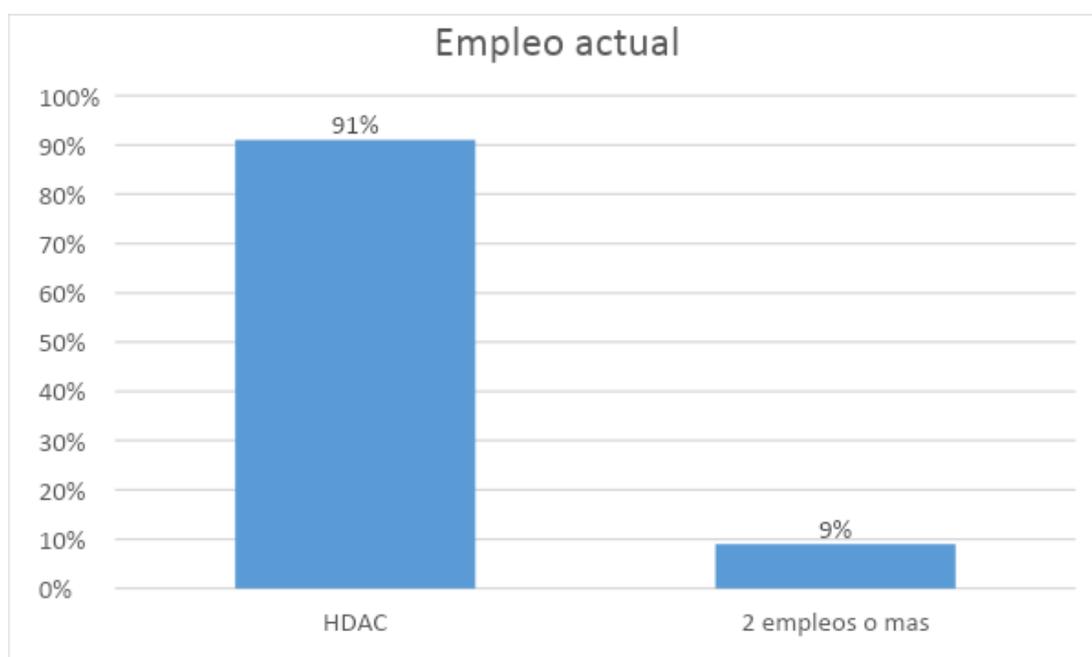


En la Tabla N°4 y Gráfico N°4, se observa en cuanto a la condición laboral de los profesionales de enfermería de los servicios covid19, que el 44% son nombrados, y más de la mitad, un 56%, son de condición contratada, ya sea por modalidad Cas, Cas Covid 19 y terceros.

**5.1.8. Tabla N°5: Empleo Actual del profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Empleo Actual	F	%
HDAC	31	91,2
2 empleos o más	3	8,8

**5.1.9. Gráfico N°5: Empleo Actual del profesional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

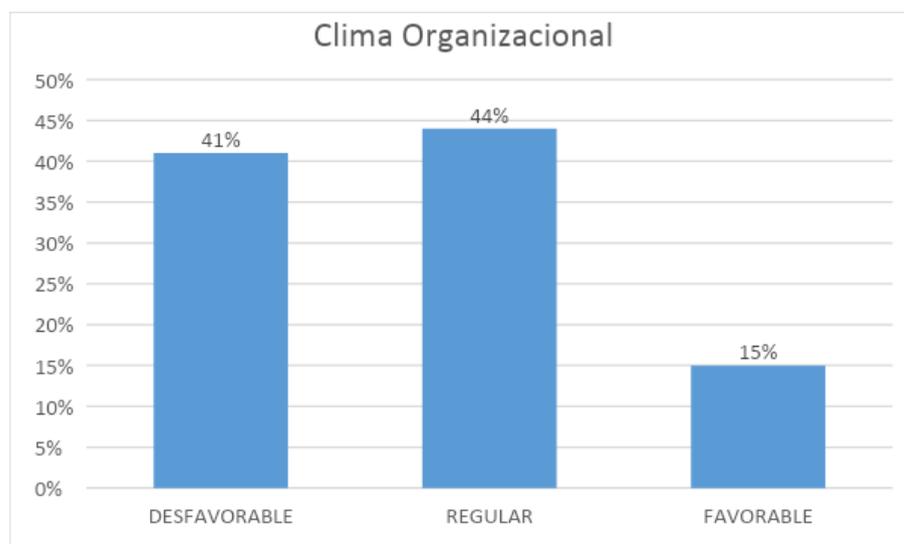


En la Tabla N°5 y Gráfico N°5, se observa que el empleo actual del profesional de enfermería en los servicios Covid 19, el 91% solo trabaja en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, mientras que el 9% trabaja en el Hospital Daniel Alcides Carrión y otras instituciones de salud.

**5.1.10. Tabla N°6: Nivel del Clima Organizacional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
DESFAVORABLE	14	41,2
REGULAR	15	44,1
FAVORABLE	5	14,7

**5.1.11. Gráfico N°6: Nivel del Clima Organizacional de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

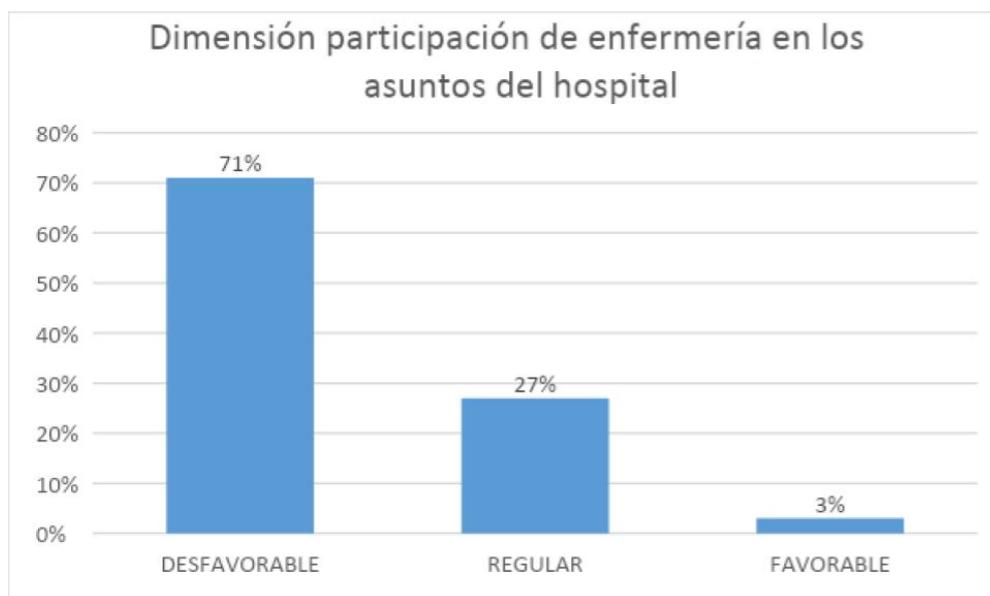


En la Tabla N°6 y Gráfico N°6, se observa en cuanto al Clima Organizacional de enfermería en los servicios Covid 19, el 41% refiere presentar un clima Organizacional desfavorable, seguido por el 44% como regular, mientras que solo el 15% refiere presentar un clima organizacional favorable. Estos resultados demuestran que, el personal de enfermería percibe que los jefes de servicio no solucionan los problemas, no existen programas de capacitación, no existen oportunidades para el avance profesional, el número de personal de enfermería es insuficiente y finalmente el departamento de enfermería no es un buen líder administrativo.

**5.1.12. Tabla N°7: Dimensión participación de enfermería en los asuntos del hospital, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Dimensión participación de enfermería en los asuntos del hospital	Frecuencia	Porcentaje
<b>DESFAVORABLE</b>	24	70,6
<b>REGULAR</b>	9	26,5
<b>FAVORABLE</b>	1	2,9

**5.1.13. Gráfico N°7: Dimensión participación de enfermería en los asuntos del hospital, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

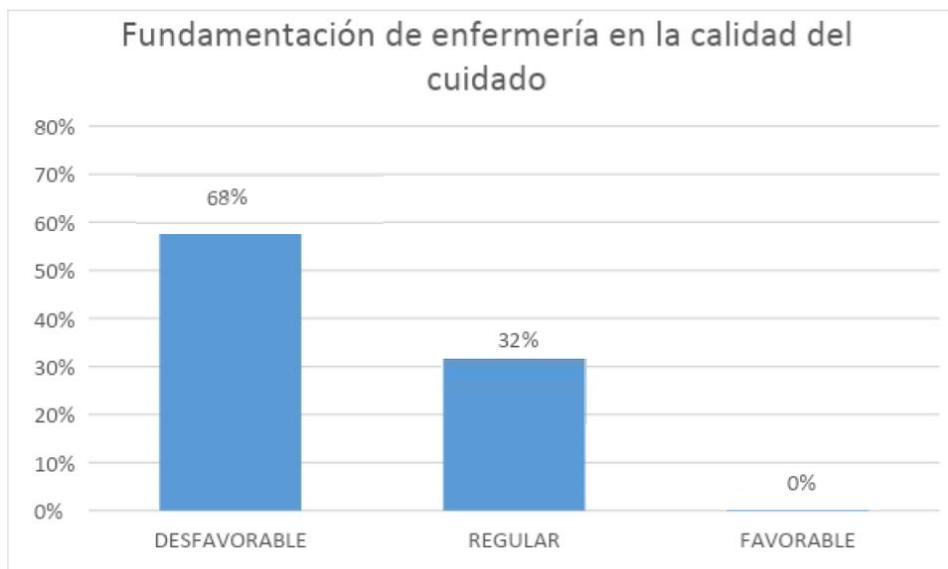


En la Tabla N°7 y Gráfico N°7, podemos observar que, en la dimensión Participación de enfermería en los asuntos del hospital, en más de la mitad de los profesionales es desfavorable con un 71%, regular con un 27%, mientras que solo el 3% refiere que es favorable. Estos resultados evidencian que, no existe oportunidades para el avance profesional, el jefe de departamento de enfermería no es tan accesible al personal, la institución no ofrece oportunidades, los directores no escuchan ni responden las inquietudes de sus empleados.

**5.1.14. Tabla N°8: Dimensión Fundamentación de enfermería en la calidad del cuidado, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Fundamentación de enfermería en la calidad del cuidado	Frecuencia	Porcentaje
DESFAVORABLE	23	67,6
REGULAR	11	32,4
FAVORABLE	0	0

**5.1.15. Gráfico N°8: Dimensión Fundamentación de enfermería en la calidad del cuidado, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

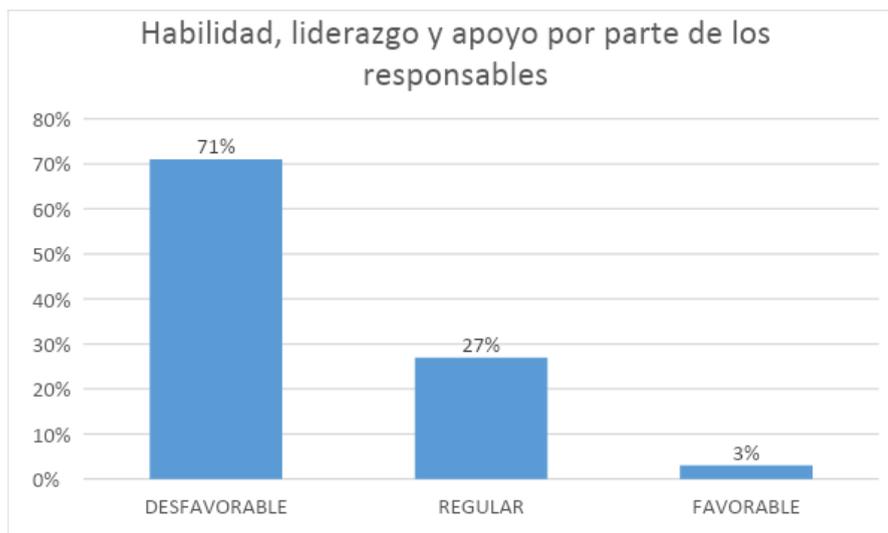


En la Tabla N°8 y Gráfico N°8, se observa en la dimensión Fundamentación de enfermería en la calidad del cuidado, en los servicios Covid 19 que, en más de la mitad del personal de enfermería es desfavorable con un 68%, mientras que el 32% se muestra regular. Muchos de los profesionales de enfermería refieren que no existen programas de capacitación para el desarrollo o la educación continua; existe de forma regular una clara filosofía que busca proveer un ambiente de cuidado al paciente, no se trabaja con enfermeros clínicamente competentes, no se trabaja con un programa continuo de aseguramiento de la calidad, no se cuenta con programas de tutorías o entrenamiento para los enfermeros, además, se elabora por escrito los planes de cuidado pero no son actualizados continuamente.

**5.1.16. Tabla N°9: Dimensión Habilidad, liderazgo y apoyo por parte de los responsables, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Habilidad, liderazgo y apoyo por parte de los responsables	Frecuencia	Porcentaje
DESFAVORABLE	24	70,6
REGULAR	9	26,5
FAVORABLE	1	2,9

**5.1.17. Gráfico N°9: Dimensión Habilidad, liderazgo y apoyo por parte de los responsables, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

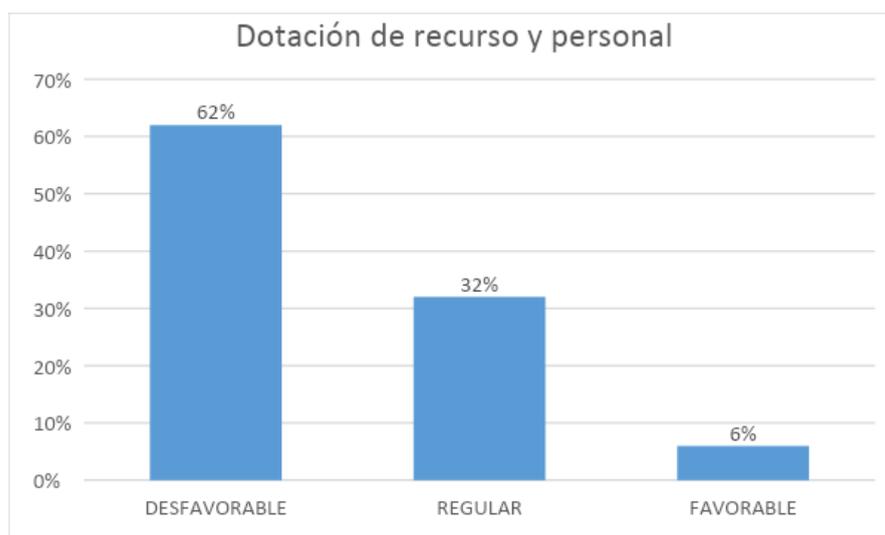


En la Tabla N°9 y Gráfico N°9, respecto a la Dimensión habilidad, liderazgo y apoyo por parte de los responsables, el 71% es desfavorable, el 27% regular y solo el 3% es favorable. Más de la mitad de los profesionales encuestados refieren que el jefe de sus áreas utiliza las fallas como críticas y no como aprendizaje, el departamento de enfermería no es un buen líder, no se reconoce ni motiva al personal por la labor que realiza, el departamento de enfermería no respalda al personal de enfermería en la toma de decisiones cuando diferencias con el personal médico.

**5.1.18. Tabla N°10: Dimensión Dotación de recurso y personal, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Dotación de recurso y personal	Frecuencia	Porcentaje
DESFAVORABLE	21	61,8
REGULAR	11	32,4
FAVORABLE	2	5,9

**5.1.19. Gráfico N°10: Dimensión Dotación de recurso y personal, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

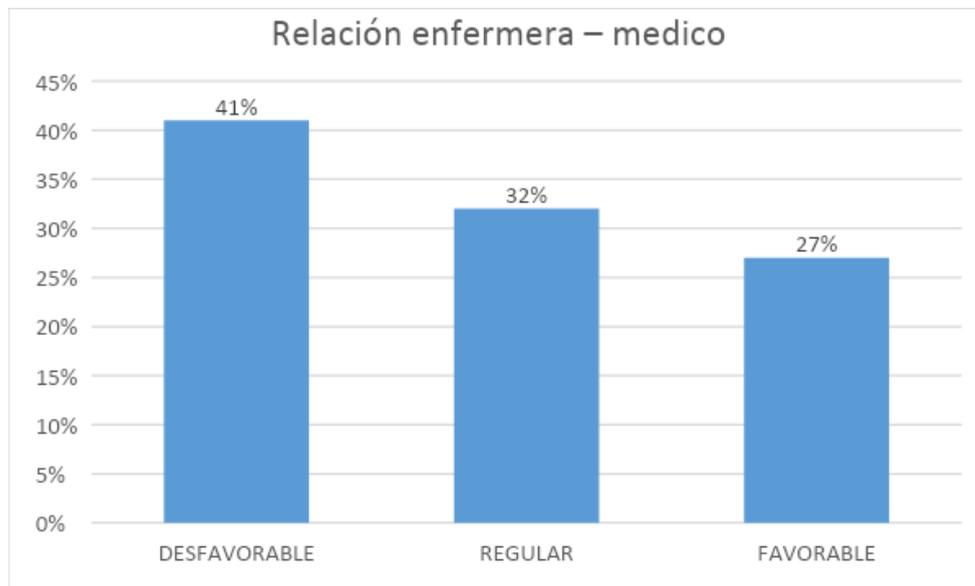


En la Tabla N° 10 y Gráfico N°10, se observa que, en cuanto a la dimensión dotación de recurso y personal en los servicios Covid 19, es desfavorable en un 62%, seguido por regular un 32% mientras que solo el 6% favorable. Se muestra que, los recursos con los que se trabaja son inadecuados y no permiten dedicar tiempo al paciente, ni se cuenta con la oportunidad y el tiempo para discutir sobre las dudas y el cuidado del paciente, y existe muy poca dotación de personal de enfermería más aún en esta difícil coyuntura.

**5.1.20. Tabla N°11: Dimensión Relación enfermera – médico, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Relación enfermera – médico	Frecuencia	Porcentaje
DESFAVORABLE	14	41,2
REGULAR	11	32,4
FAVORABLE	9	26,5

**5.1.21. Gráfico N°11: Dimensión Relación enfermera – médico, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

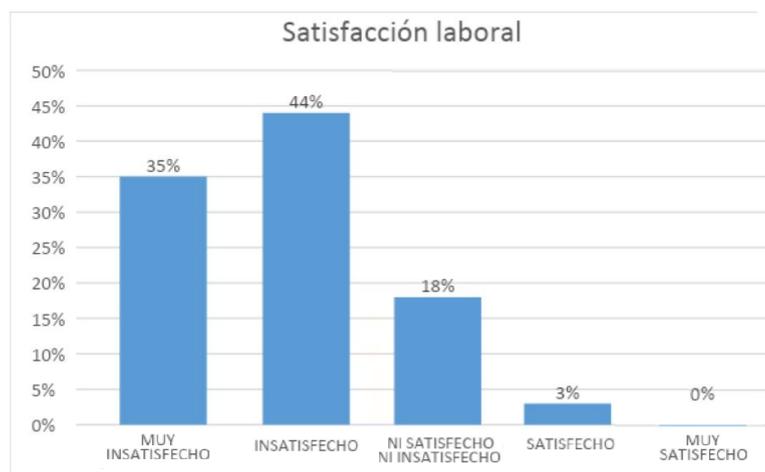


En la Tabla N° 11 y Gráfico N°11, se observa que, en la dimensión Relación enfermera – médico, en los servicios Covid 19 es desfavorable en un 41%, seguido por regular con un 32%, mientras que el 27% es favorable. Casi la mitad del profesional de enfermería al cuestionar si existe trabajo en equipo interdisciplinario entre enfermeras y médicos manifestaron estar en total desacuerdo y ligero desacuerdo. Así mismo, existe un ligero desacuerdo entre la colaboración práctica conjunta entre enfermeras y médicos.

**5.1.22. Tabla N°12: Grado de Satisfacción laboral de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	12	35,3
INSATISFECHO	15	44,1
NI INSATISFECHO / NI SATISFECHO	6	17,6
SATISFECHO	1	2,9
MUY SATISFECHO	0	0

**5.1.23. Gráfico N°12: Grado de Satisfacción laboral de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

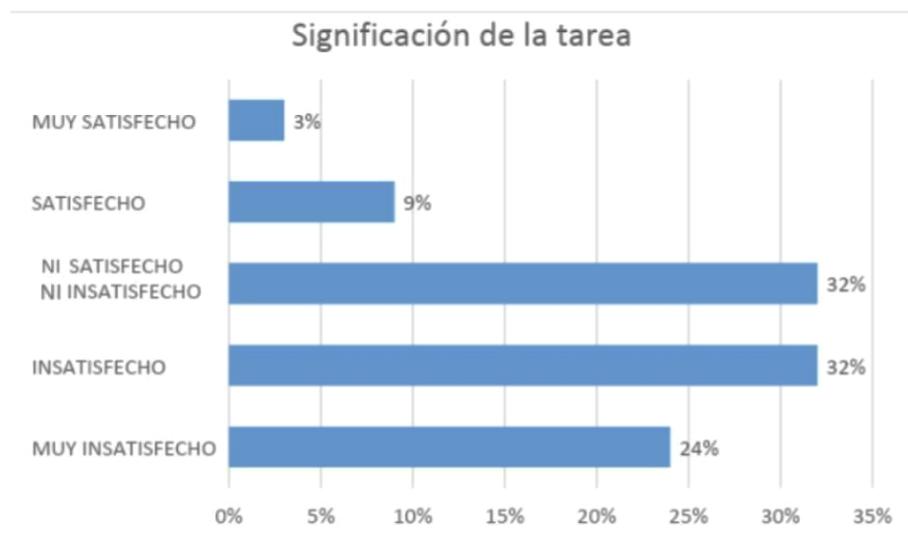


En la Tabla N° 12 y Gráfico N°12, se observa que el grado de satisfacción laboral de enfermería en los servicios Covid 19 es de muy insatisfecho e insatisfecho con un 35% y 44% respectivamente, mientras que el 18% muestra una satisfacción laboral ni satisfecho/ni insatisfecho; sin embargo, el 3% se muestra satisfecho. El personal muestra insatisfacción debido a que presentan una sensación de explotación en el trabajo, el sueldo es bajo para la labor que realizan, no existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, no reconocen las horas extras, y los jefes no reconocen el esfuerzo realizado.

**Tabla N°13: Dimensión Significación de la tarea, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Significación de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	8	23,5
INSATISFECHO	11	32,4
NI INSATISFECHO/ NI SATISFECHO	11	32,4
SATISFECHO	3	8,8
MUY SATISFECHO	1	2,9

**5.1.24. Gráfico N°13: Dimensión Significación de la tarea, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

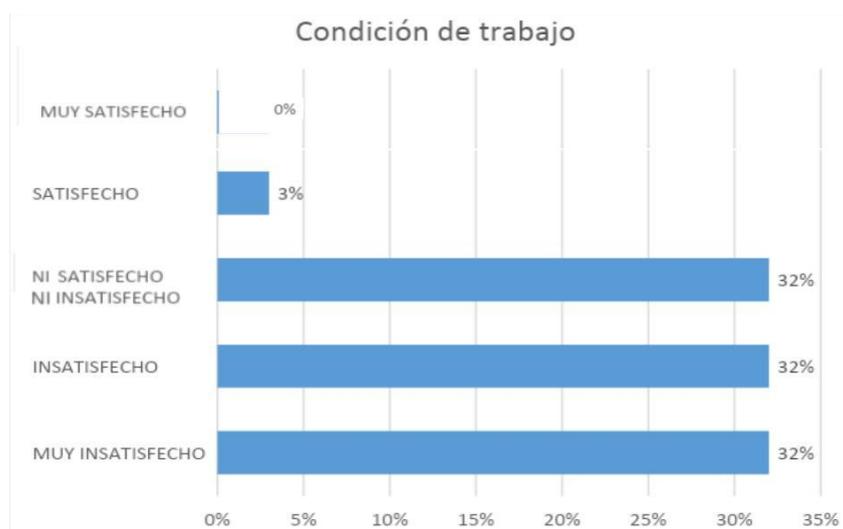


En la Tabla N° 13 y Gráfico N°13, se observa en la dimensión significación de las tareas, que el personal de enfermería se muestra muy insatisfecho, insatisfecho en un 24% y 32% respectivamente, y ni satisfecho, ni insatisfecho el 32%; sin embargo, el 9% y 3% se muestra satisfecho y muy satisfecho. La distribución física del trabajo no facilita la realización de las labores, el sueldo es bajo para la labor que se realiza, sienten que el trabajo que realizan no es justo, se sienten mal con lo que ganan, así mismo, sienten que reciben maltrato por parte de la institución.

**5.1.25. Tabla N°14: Dimensión Condición de trabajo, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Condición de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	11	32,4
INSATISFECHO	11	32,4
NI INSATISFECHO/ NI SATISFECHO	11	32,4
SATISFECHO	1	2,9
MUY SATISFECHO	0	0

**5.1.26. Gráfico N°14: Dimensión Condición de trabajo, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

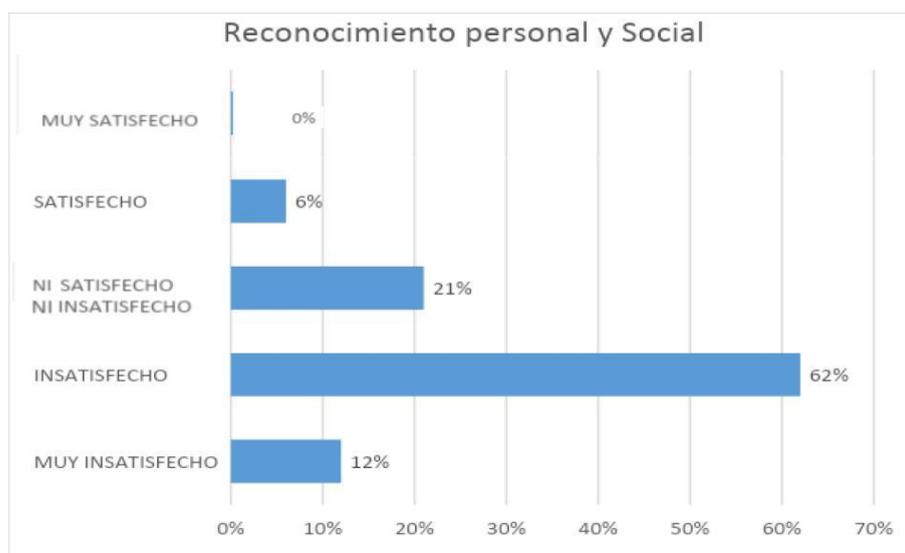


En la Tabla N° 14 y Gráfico N°14, se observa que en la dimensión condición de trabajo en los servicios Covid 19, el 32% se muestra muy insatisfecho e insatisfecho, mientras que el otro 32% muestra estar ni satisfecho, ni insatisfecho, sin embargo, solo el 3% refiere estar satisfecho. Estos resultados son evidencias de que el personal refiere que el sueldo que perciben no es aceptable, sienten que se les explota en el trabajo, llevarse bien con la jefatura no garantiza la calidad del trabajo, y el ambiente del trabajo no es tan cómodo.

2.1.29. **Tabla N°15: Dimensión Reconocimiento personal y Social, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Reconocimiento personal y Social	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	4	11,8
INSATISFECHO	21	61,8
NI INSATISFECHO /NI SATISFECHO	7	20,6
SATISFECHO	2	5,9
MUY SATISFECHO	0	0

2.1.30. **Gráfico N°15: Dimensión Reconocimiento personal y Social, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

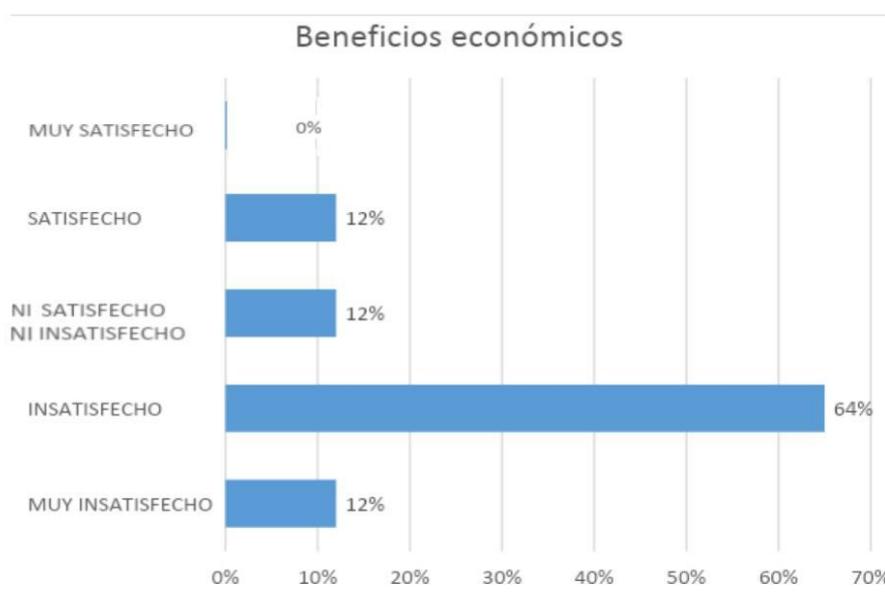


En la Tabla N° 15 y Gráfico N°15, se observa en la dimensión personal y social, en los servicios Covid 19, más de la mitad del personal de enfermería se muestra insatisfecho con un 62%, así mismo, el 12% manifiesta estar muy insatisfecho, mientras que el 21% muestra estar ni satisfacción ni insatisfecho, y solo el 6% refiere estar satisfecho. La mayoría del personal no está satisfecho con los resultados que obtiene por las labores que realiza, y no se sienten tan cómodos en el ambiente donde laboran.

5.1.31. **Tabla N°16: Dimensión Beneficios económicos, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**

Beneficios económicos	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	4	12
INSATISFECHO	22	64
NI INSATISFECHO / NI SATISFECHO	4	12
SATISFECHO	4	12
MUY SATISFECHO	0	0

2.1.32. **Gráfico N°16: Dimensión Beneficios económicos, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.**



En la Tabla N° 16 y Gráfico N°16, en cuanto a la dimensión beneficios económicos en los servicios Covid 19, más de la mitad del personal de enfermería se muestra insatisfecho con un 64% y el 12% muy insatisfecho, así mismo, solo el 12% muestra estar ni satisfecho, ni insatisfecho y refiere estar satisfecho. La mayor parte de los profesionales refieren no tener un reconocimiento de las horas extras, su jefe no reconoce el esfuerzo que ponen al trabajo y no existen comodidades para un buen desempeño.

## 5.2. Resultados Inferenciales

### Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

#### 5.2.1. Tabla N°17: Relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

En la Tabla N° 17: De acuerdo al objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.797\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una fuerte relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa, rechazándose así la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

#### 5.2.2. Tabla N°18: Relación entre Clima Organizacional y la dimensión de la significación de la tarea del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,684**
		N	34
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Coefficiente de correlación	,684**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	34

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

En la Tabla N° 18: De acuerdo al objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la dimensión de la significación de la tarea del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.684\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

### Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

#### 5.2.3. Tabla N°19: Relación entre Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

			CLIMA ORGANIZACIONAL	CONDICIONES DE TRABAJO
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	34	34
	CONDICIONES DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	34	34

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

En la Tabla N° 19: De acuerdo al objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.444\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

### Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

#### 5.2.4. Tabla N°20: Relación entre Clima Organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

			CLIMA ORGANIZACIONAL	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	34	34
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	34	34

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

En la Tabla N° 20: De acuerdo al objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.438\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

#### Hipótesis específica 4:

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.

#### 5.2.5. Tabla N°21: Relación entre Clima Organizacional y la dimensión beneficios económicos personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021.

			CLIMA ORGANIZACIONAL	BENEFICIOS ECONÓMICOS
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,343*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	34	34
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Coeficiente de correlación	,343*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	34	34

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla N° 21: De acuerdo al objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.343\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una baja relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados**

En el contexto de la pandemia por Covid19, el personal de enfermería ha tenido que atender en primera línea la demanda de atención de pacientes contagiados por el virus. Los servicios de Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión no cuentan con la infraestructura y los equipos necesarios o son insuficientes para brindar seguridad y calidad en la atención a todos los pacientes Covid-19 hospitalizados. En ese sentido, el ambiente de trabajo y la incertidumbre que se vive en el hospital por la pandemia, hacen relevante el análisis de los resultados obtenidos en esta investigación respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en servicios Covid19.

Al contrastar los resultados con el objetivo e hipótesis general planteados sobre la relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2021, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.797\*\*. Lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una fuerte relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa, rechazándose así la hipótesis nula y aceptado la hipótesis alterna (Tabla N°17).

En relación con el Clima Organizacional y la dimensión de la significación de la tarea del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.684\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como

una moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

Respecto el Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.444\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

Asimismo, sobre el Clima Organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.438\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

Por último, sobre la relación entre Clima Organizacional y beneficios económicos del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.343\*\* lo que demuestra que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una baja relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), el cual hace que sea significativa.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Los resultados nos muestran un panorama desfavorable en relación a las variables de estudio, lo que puede traer consecuencias en la calidad de la

atención de pacientes por parte del profesional de enfermería, así como alterar la calidad de vida de las enfermeras y elevar los costos del hospital.

Las variables sociodemográficas de la investigación muestran que, la mayoría de las enfermeras encuestadas laboran en el hospital por más de 5 años (64,5%), tienen entre 36 a 45 años (62%), el 76% de ellas están nombradas y el 91% no tiene otro empleo y solo trabaja en el HDAC. Al analizar los resultados del clima laboral en el personal de enfermería de los servicios Covid19, se observa un clima organizacional regular en 44% y desfavorable 41%. Cifras un poco distantes a los resultados de Meza y Coaquira (2017) quienes encontraron un clima organizacional regular de 74,1%; de igual manera, Risco (2020) señala que el clima es generalmente percibido como regular (76%).

Estos valores respecto al clima organizacional, se pueden explicar debido a la percepción negativa que tienen las enfermeras de su lugar de trabajo, a la falta de apoyo que recibe de parte de la organización, a la inseguridad y la falta de recursos e infraestructura adecuada que requiere los servicios Covid19 (21).

Definitivamente, los resultados evidencian un poca participación del personal de enfermería en el servicio Covid19, no participan favorablemente en los asuntos del hospital (71%), el 27% lo hace de manera regular y solo el 3% de manera favorable. La fundamentación de enfermería en la calidad del cuidado fue desfavorable (68%); y la habilidad, liderazgo y apoyo por parte de los responsables es desfavorable (71%).

Por otro lado, la dotación de recurso y personal en los servicios Covid19, es desfavorable (62%) y regular (32%). La relación médico-enfermera es

considerada como regular para 27% y favorable solo para el 27% de las enfermeras. Puesto que, en tiempos de Covid19 como menciona Sánchez (2020), hay mucho por mejorar en relación al clima, el diseño y la cultura organizacional; elementos que afectan de manera directa en mayor o menor medida el potencial humano y la salud del ambiente (20).

Respecto a la satisfacción laboral, las enfermeras están insatisfechas (44%) y muy insatisfechas (35%), solo el 3% están satisfechas. Situación presentada según Havaei, Ma, Staempfli y MacPhee por la prevalencia de estrés postraumático, ansiedad, depresión y alto agotamiento emocional que sufren las enfermeras debido al Covid19 (21). Por su parte, Carrasco y colaboradores, sostienen que los estresores ambientales, laborales y personales de las enfermeras incrementan el nivel de insatisfacción laboral en este grupo de profesionales (12).

El 32% de las enfermeras está satisfecha con sus tareas en el servicio Covid19, 24% muy insatisfecha, solo 9% están satisfechas y 3% muy satisfechas. Esto se debe principalmente, a las condiciones de trabajo con que labora una enfermera, no son satisfactorias para el 32% de las enfermeras, otros 32% están muy insatisfechos y también 32% lo consideran como Ni satisfactorio ni insatisfactorio (promedio). Asimismo, la insatisfacción para Chávez y Torres (2018) se relaciona con factores organizativos como la carga laboral, límite de facilidades horarias, falta de estímulos y reconocimiento al desempeño y estilos de liderazgo administrativo.

El reconocimiento personal y social, no es satisfactorio para 62% de las enfermeras, 12% están muy insatisfechas y solo 6% están satisfechas; además, para el 65% los beneficios económicos son insatisfactorios,

mientras que el 12% está satisfecho y otros 12% muy insatisfecho. De acuerdo a García y colaboradores, ello se produce como resultado de la interacción entre distintos tanto factores intrínsecos como extrínsecos (19); percepciones negativas asociadas al lugar de trabajo, el apoyo organizacional, la seguridad en el trabajo, la capacitación del personal, y el acceso a suministro y recursos (21).

En relación con la hipótesis general, existe relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.797 y  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ) lo cual demuestra una correlación positiva significativa, similar al estudio de Meza y Coaquira (2017) quienes obtuvieron un coeficiente Rho de Spearman de 0,720, lo que significa que a mejor clima organizacional mayor nivel de satisfacción laboral (11). Por su parte Orihuela (2020) considera que, la cultura organizacional, el estilo gerencial y el compromiso laboral se relacionan significativamente con la satisfacción en el trabajo (17).

De acuerdo con la hipótesis específica, existe relación entre Clima Organizacional y la dimensión de la significación de la tarea del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.684 y  $p = 0.01$  ( $p < 0.05$ ), lo cual demuestra la correlación positiva y significativa entre las variables. Esta correlación también fue corroborada por Risco (2020) quien manifiesta que, la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales se correlacionan significativamente con la satisfacción.

Respecto el Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.444 y  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), demostrando que la correlación es moderada entre las variables. No obstante, según Montes y Ortiz, si existe una correlación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral (15); debido a la carga laboral, las largas jornadas de trabajo, y otros factores estudiados por Chávez y Torres (2018) (13).

Asimismo, sobre el Clima Organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.438\*\* y  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), lo cual denota una correlación positiva moderada de las variables. Resultados que se reafirman a los encontrados por Chávez y Torres (2018), quienes determinaron que la falta de estímulos y reconocimiento al desempeño, así como los estilos de liderazgo de administrativo, se relacionan con el nivel de satisfacción; es por ello que, Muñante y Pérez (2018) afirma que una calificación negativa del bienestar laboral, el reconocimiento y las relaciones interpersonales, se traduce en insatisfacción laboral y falta de motivación para un buen desempeño laboral.

Por último, sobre la relación entre Clima Organizacional y beneficios económicos del personal de enfermería, en los servicios Covid 19, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.343\*\* y  $\rho = 0.01$  ( $\rho < 0.05$ ), lo cual evidencia una correlación baja entre las variables. Los factores organizativos, así como los beneficios económicos mejoran la satisfacción laboral y el clima organizacional (13), también el factor de estrés a nivel ambiental y personal pueden elevar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería que trabajan en áreas de Covid19.

Por lo tanto, los diferentes factores que envuelven la labor de enfermería, son particularmente estresantes y peligrosos. Creando un clima laboral poco favorable, donde la mayor parte del personal está insatisfecho, debido entre otras causas a un inadecuado clima organizacional y a los factores de riesgo psicosociales que se han incrementado con la pandemia.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Desde la parte ética, la investigación realizada no pone en riesgo o perjudica a los participantes, beneficiándose. Los siguientes principios que se toman en cuenta en esta investigación fueron:

Principio de autonomía: Todos los participantes en la investigación han sido informados sobre los objetivos del estudio a realizar y han aceptado su participación mediante la firma de forma voluntaria del consentimiento informado. Además, se les informó a las enfermeras participantes que los datos recolectados serán manejados de manera anónima.

Principio de beneficencia: De acuerdo a los resultados obtenidos se realizará la entrega del informe final de la investigación a la institución de salud y al servicio de enfermería de la Institución de salud involucrada, para que mediante datos reales puedan planificar e implementar estrategias eficaces que permitan mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de todos los colaboradores.

## **CONCLUSIONES**

1. Los resultados analizados no muestran una asociación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Por lo que si se mejora el clima organizacional se incrementará significativamente el nivel de satisfacción laboral que presentan las enfermeras.
2. En relación con el clima organizacional y la significación de la tarea del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del HNDAC, se evidencia una correlación positiva y significativa entre las variables. Afrontar el virus en primera línea es una labor importante y significativa que realiza el personal de enfermería, por lo que, un adecuado clima organizacional permitirá un mejor desempeño y la satisfacción por la valoración del trabajo realizado.
3. El clima organizacional y las condiciones laborales presentan una asociación positiva moderada en el estudio, puesto que, la satisfacción por las condiciones laborales en el personal de enfermería se genera por la interacción de diferentes factores adicionales al clima organizacional.
4. Al analizar la correlación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal de enfermería, se observa una asociación moderada entre las variables. El clima organizacional, el reconocimiento y las relaciones interpersonales son esenciales para elevar la satisfacción y la motivación laboral del profesional de enfermería.
5. Finalmente, al asociar el clima organizacional con los beneficios económicos, se evidencia una correlación positiva débil, puesto que, la percepción de que los beneficios económicos compensan la labor realizada no necesariamente la comparten todo el personal de

enfermería, independientemente de que valores un clima laboral favorable.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura de la institución de salud fortalecer el clima organizacional y establecer estrategias de comunicación asertiva, trabajo en equipo y apoyo mutuo, lo que contribuirá al óptimo desempeño de los colaboradores. Además de mantener una evaluación periódica de la satisfacción laboral del personal de enfermería.
2. Se sugiere a la jefatura, realizar programación de actividades de motivación, comunicación y promoción de salud mental, para fortalecer las relaciones interpersonales, los lazos de confianza, el respeto, el apoyo y la presión en el trabajo, mejorando así el nivel de satisfacción laboral y reduciendo los factores psicosociales que se han incrementado por la pandemia.
3. Se recomienda a los directivos del hospital mejorar las condiciones de trabajo de las enfermeras y garantizar su seguridad laboral, así como el abastecimiento de insumos necesarios para la realización óptima de su rol como enfermera de los servicios de Covid19 en el hospital.
4. Se recomienda también a los directivos y líderes de la organización reconocer y apoyar la gran labor que realiza la enfermera para enfrentar al virus, además de brindarle autonomía y promover su participación en la toma de decisiones del hospital.
5. Se sugiere a los futuros investigadores de esta problemática, profundizar en el estudio de los factores que intervienen en la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los servicios Covid 19 del Hospital.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

01 La Pandemia de Covid19 en Perú. Wikipedia.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia\\_de\\_COVID-19\\_en\\_Per%C3%BA](https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19_en_Per%C3%BA)

02 Instituto Nacional de Salud y Centro Nacional de epidemiología prevención y control de enfermedades-MINSA. Situación Actual COVID19 Perú 2020-2021, 17 de abril de 2021.

<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/coronavirus/coronavirus170421.pdf>

03 OMS, Situación de la Enfermería en el Mundo, 2020.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>

04 Contraloría General , Informe de Visita de Control N° 001-2020-OCI/4059-SVC, 2020.

[https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES\\_CODIGO=2020CSI405900001&TIPOARCHIVO=ADJUNTO](https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2020CSI405900001&TIPOARCHIVO=ADJUNTO)

05 MINSA, Plan nacional de reforzamiento de los servicios de salud y contención del covid-19

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/568975/RM\\_095-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/568975/RM_095-2020-MINSA.PDF)

06 Directiva sanitaria N° 109 / 2020 / DGAIN. Directiva para el cuidado de salud en ambiente de hospitalización temporal y ambiente de atención crítica temporal para casos sospechosos o confirmados, moderados o

severos por infección de COVID-19, en el marco del Decreto de Urgencia N° 055-2020 y sus modificatorias.

[https://Directiva\\_para\\_el\\_cuidado\\_en\\_hospitalizacio%CC%81n%20\(1\)%20.PDF](https://Directiva_para_el_cuidado_en_hospitalizacio%CC%81n%20(1)%20.PDF)

07 Servicio de emergencia del hospital Carrión pide a su director no recibir más pacientes ante colapso. Diario gestión. 26.enero.2021.

<https://gestion.pe/peru/servicio-de-emergencia-del-hospital-carrion-del-callao-pide-a-su-director-no-recibir-mas-pacientes-ante-colapso-coronavirus-peru-callao-nndc-noticia/?ref=gesr>

08 El reto del covid-19 para los sistemas de salud en el mundo. En Boletín de prensa n°338 /2020 del 08 de junio de 2020.

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/El-reto-del-covid-19-para-los-sistemas-de-salud-en-el-mundo.aspx>

09 Cassiani SHB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández 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:e64. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

11 Meza Rivera, Y; Coaquira Pinto, M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería en los servicios de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2017

URI: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3062>

12 Carrasco Crivillero,O; Castillo Saavedra, E; Salas Sánchez, R; Reyes Alfaro, C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID –19, Perú 2020.

URL: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323>

13 Chavez Arias, N; Torres Ajalla, L. Factores organizativos relacionados a la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas 2018

URI: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3525>

14 Meza Espinoza, D. Percepción del riesgo por SARS-CoV-2 y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Público del Callao, 2020

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52881>

15 Montes Revatta, M.; Ortiz Jaimes, D. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2018

URI: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3815>

16 Muñante Cárdenas, A; Perez Sanchez, M. Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital Luis Negreiros Vega ESSALUD, 2018

URI: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3838>

17 Orihuela Lázaro E, Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47458>

18 Risco Mozo, J. Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco\\_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19 Yessica García-Hernández, María Dolores Martínez-García, María Isabel Rivera-López, Griselda Gutiérrez-Fragoso Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

20 Sánchez Cueva, Caterin Yahaira. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21 Farinaz Havaei \* , Andy Ma, Sabina Staempfli and Maura MacPhee. Nurses' Workplace Conditions Impacting Their Mental Health during COVID-19: A Cross-Sectional Survey Study. School of Nursing, The University of British Columbia, Vancouver, BC V6T 1Z4, Canada

<https://www.mdpi.com/2227-9032/9/1/84>

22 Validación y adaptación al español de la escala de entorno de práctica enfermera del Nursing Work Index. Metas de Enfermería sep 2009; 12(7): 65-73.

[https://www.researchgate.net/publication/235985600\\_Validacion\\_y\\_adaptacion\\_al\\_espanol\\_de\\_la\\_escaladel\\_entorno\\_de\\_practica\\_enfermera\\_del\\_Nursing\\_Work\\_Index](https://www.researchgate.net/publication/235985600_Validacion_y_adaptacion_al_espanol_de_la_escaladel_entorno_de_practica_enfermera_del_Nursing_Work_Index)

23 Casas López, Gema. Entorno Laboral en los Cuidados de la Práctica Diaria. Incluido en la revista Ocronos. Vol. III. Nº 1 – Mayo 2020. Pág. Inicial.

<https://revistamedica.com/entorno-laboral-cuidados-practica-diaria/>

24 Zulma Ortiz, Laura Antonietti, et al. Preocupaciones y demandas frente a Covid-19. Encuesta Al Personal De Salud. ISSN 1669-9106. Medicina (Buenos Aires) 2020; 80

<https://www.medicinabuenosaires.com/indices-de-2020/volumen-80-ano-2020-s-3-indice/preocupaciones/>

25 Agencia de Autocuidado con el modelo de Dorothea Orem en estudiantes de Enfermería de la universidad de santander UNIVERSIDAD DE SANTANDER CAMPUS CÚCUTA A-2018

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4046/1/AGENCIA%20DE%20AUTOCUIDADO%20SEG%20C3%9AN%20EL%20MODELO%20DE%20DOROTHEA%20OREM%20EN%20ESTUDIANTES%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA%20DE%20LA%20UNIVER.pdf>

26 OMS/OPS Plan de acción para la salud de los trabajadores 2015-2025.

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33983/CD54\\_10Rev.%201-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33983/CD54_10Rev.%201-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

27 OPS Indicadores básicos 2019. Tendencias de la Salud en las Américas.

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51543/9789275321287\\_spa.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51543/9789275321287_spa.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

28 INEI Estado de la población peruana 2020.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf)

29 OMS. Entornos laborales saludables. 2010

[https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

30 Méndez Álvarez, Carlos Eduardo, 2006. Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario. ISBN: 9588225876

[https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS COVID19 DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, 2021**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021..</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.</p>	<p><b>METODOLOGÍA</b></p> <p>Variable 1 Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Dotación de recursos y personal</p> <p>Relación Enfermería-Medicina</p> <p>Fundamentos de enfermería para la Calidad del cuidado</p> <p>Habilidad, liderazgo y apoyo a Enfermería por parte de sus responsables</p> <p>Participación de enfermería en los asuntos del hospital</p>	<p><b>VARIABLES:</b></p> <p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario PES-NWI o "Entorno Laboral De La Práctica De Enfermería", validado por Lizbeth Cardona Alzate, Colombia, 2011 31 ítems Escala de Lickert</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Problema Específico 01</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Objetivo Específico 01</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Hipótesis Específica 1</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión significación de la tarea del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.</p>		<p><b>Baremos:</b> Favorable: si 4-5 factores presentan una media mayor a 2.5 Regular: si 2-3 factores presentan una media mayor a 2.5 Desfavorable: si 0-1 factor presentan una media mayor a 2.5</p>

<p><b>Problema Especifico 02</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 02</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 2</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión condición de trabajo del personal de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.</p>	<p><b>Variable 2 Satisfacción laboral del personal de Enfermería</b></p> <p>Dimensiones: Beneficios económicos Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o Social Significación de las Tareas</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción laboral del personal de Enfermería</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: <i>Escala de satisfacción laboral</i>, elaborado y validado por psicóloga Sonia Palma Carrillo, SL-SPC, 2005 27 ítems Escala de Lickert</p> <p>Baremos: Muy satisfecho Medianamente Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p>
<p><b>Problema Especifico 03</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 03</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la la dimensión reconocimiento personal y social del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 3</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y social de enfermería en los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.</p>	<p>Estudio tipo cuantitativo, de análisis correlacional, diseño no experimental, periodo transversal.</p>  <p>Población: 37 enfermeras Muestra:</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (q)}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (q)}$ <p>n = 34</p>	
<p><b>Problema Especifico 04</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Especifico 04</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 4</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la dimensión beneficios económicos del personal de enfermería de los servicios Covid 19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021.</p>		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Escala Valorativa
<b>VARIABLE 1:</b> Clima organizacional	Participación de enfermería en los asuntos del hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de procedimiento y reglas.</li> <li>- Definición de tareas, obligaciones y políticas.</li> <li>- Grado de toma de decisiones.</li> </ul>	Los ítems relacionados son: 5,6,11,15,17,21,23,27,28.	En Total Desacuerdo = 1 En Ígero Desacuerdo= 2 En Ígero Acuerdo = 3 En Total Acuerdo = 4
	Fundamentos de enfermería para la Calidad del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto grado de lealtad y flexibilidad.</li> <li>- Estado de excelencia.</li> <li>- Compromiso de los trabajadores</li> </ul>	Los ítems incluidos: 4, 14, 16, 19, 22, 25, 26, 29, 30, 31.	
	Habilidad, liderazgo y apoyo a Enfermería por parte de sus responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimientos.</li> </ul>	Los ítems relacionados son: 3, 7, 10, 13, 20.	
	Dotación de recursos y personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo de toma de decisiones.</li> <li>- Retos que se plantea de la organización.</li> </ul>	Los ítems incluidos: 1, 8, 9, 12	
	Relación Enfermería-Medicina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones entre equipo.</li> </ul>	Los ítems relacionados son: 2, 16, 24.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Escala Valorativa
VARIABLE 2: Satisfacción del personal de Enfermería.	Significancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo justo</li> <li>- Tarea valiosa</li> <li>- Labor útil</li> <li>- Complacencia</li> <li>- Realización</li> <li>- Gusto por el trabajo</li> <li>- Bien con uno mismo</li> <li>- Gusto por la actividad</li> </ul>	<p>8 ítems</p> <p>3 4 7 18 21 22 25 26</p>	<p>Ítems Positivos:</p> <p>Total acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo(1)</p> <p>Ítems Negativos:</p> <p>Total acuerdo (1) De acuerdo (2) Indeciso (3) En desacuerdo (4) Total desacuerdo (5)</p>
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución física</li> <li>- Ambiente confortable</li> <li>- Disgusto con el horario</li> <li>- Relación favorable con el jefe</li> <li>- Comodidad del ambiente de trabajo</li> <li>- Incomodidad con el horario</li> <li>- Ambiente físico cómodo</li> <li>- Comodidad para el buen desempeño</li> <li>- Valoración del jefe al esfuerzo</li> </ul>	<p>9 ítems</p> <p>1 8 12 14 15 17 20 23 27</p>	
	Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mal Trato</li> <li>- Tomar distancia</li> <li>- Tareas mal percibidas</li> <li>- Aburrimiento por el trabajo complicado</li> <li>- Limitación del trabajo</li> </ul>	<p>5 ítems</p> <p>6 11 13 19 24</p>	
Beneficios económicos		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sueldos bajos</li> <li>- Insatisfacción del salario</li> <li>- Sueldo aceptable</li> <li>- Sensación de explotación</li> <li>- Cubrir expectativas económicas</li> </ul>	<p>5 ítems</p> <p>2 5 9 10 16</p>	

Instrumentos:

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de los servicios Covid19 del HNDAC, 2021**

*Estimada/o Licenciada/o de Enfermería:*

*El presente estudio es realizado por Karina Olaya y Eliana Medina, como parte de la tesis de grado de la Segunda Especialidad de Administración en Salud en la Universidad del Callao. Tiene como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermería en los Servicios Covid, considerando estos tiempos de pandemia.*

*Si usted desea participar, complete las interrogantes que se le indicarán en este formulario electrónico.*

*Es de suma importancia que conteste de manera veraz según su experiencia. No existen respuestas buenas o malas. El desarrollo del presente instrumento es voluntario y de carácter anónimo, y le llevará, aproximadamente, 15 minutos.*

*Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede mandar un correo a Karina Olaya (olayarued@gmail.com) o Eliana Medina (lana\_ei@yahoo.es)*

*Muchas gracias por su gentil participación.*

*Estoy de acuerdo con las indicaciones descritas previamente:*

Acepto ( )

No Acepto ( )

---

## 1.- DATOS GENERALES

Por favor, llenar los siguientes datos generales

**Servicio Covid19:** \_\_\_\_\_ ° \_\_\_\_\_

**Tiempo en la Institución (ejm: 2 años / si es menos, ejm:10 meses):** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** F ( ) M ( )

**Condición Laboral:**

Nombrado ( ) Contratado ( )

**Empleo actual:**

HNDAC ( ) 2 empleos o más ( )

**Grado más alto obtenido:**

Bachiller ( ) Licenciada ( ) Maestría ( ) Especialidad ( ) Doctorado ( )

**Cursos o diplomados al año:**

Ninguno ( ) 1-3 ( ) 4-5 ( ) Más de 5 ( )

**Recibe capacitación continua sobre covid19 por la institución:**

Sí ( ) No ( )

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### Escala del entorno de práctica enfermera del Nursing Wok Index

*Por favor estimada/o licenciada/o, escoja la mejor respuesta de las siguientes afirmaciones, según la percepción que tiene del clima laboral en su entorno de trabajo en estos tiempos de pandemia.*

*Gracias por dedicarle el tiempo a cada pregunta:*

Enunciados		1	2	3	4
		En Total Desacuerdo	En Ligero desacuerdo	En Ligero acuerdo	Absolutament e de acuerdo
1	Los recursos con los que se trabaja son adecuados y permiten dedicarle tiempo al paciente.	1	2	3	4
2	Médicos y enfermeras mantienen buenas relaciones laborales.	1	2	3	4
3	El/la jefe/coordinador(a) de enfermería de su área es un apoyo cuando los/las enfermeras requieren resolver cualquier asunto.	1	2	3	4
4	Existen programas de capacitación para el desarrollo o para la educación continua del personal de enfermería .	1	2	3	4
5	Existen oportunidades para el avance profesional o ascenso/promoción.	1	2	3	4
6	El personal de enfermería tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre políticas internas (del hospital).	1	2	3	4
7	El/la jefe/coordinador(a) de enfermería de su área utiliza las fallas como oportunidades de aprendizaje, no como críticas.	1	2	3	4
8	Se cuenta con la oportunidad y el tiempo para discutir las dudas y el cuidado del paciente con otros enfermeros(as).	1	2	3	4
9	Con el Número de profesionales de enfermería existente se puede brindar un cuidado de calidad a los pacientes.	1	2	3	4
10	Hay un(a) director(a) del departamento de enfermería que es buen líder y administrador(a).	1	2	3	4
11	El/la director(a) del departamento de enfermería es ampliamente accesible al personal.	1	2	3	4
12	Se cuenta con el personal de enfermería suficiente para realizar bien el trabajo.	1	2	3	4
13	Se reconoce y motiva al personal por la labor bien realizada.	1	2	3	4
14	Los directivos han definido y divulgado altos estándares de calidad para la práctica de enfermería.	1	2	3	4
15	El/la director(a) del departamento de enfermería tiene el mismo poder y autoridad que los otros directivos de la institución.	1	2	3	4
16	Existe trabajo en equipo interdisciplinar entre enfermeras y médicos.	1	2	3	4

**CLIMA ORGANIZACIONAL -pág.2**

**Escala del entorno de práctica enfermera del Nursing Wok Index**

		<b>1</b> En Total Desacuerdo	<b>2</b> En Ligero desacuerdo	<b>3</b> En Ligero acuerdo	<b>4</b> Absolutame nte de acuerdo
17	La Institución ofrece oportunidades de avance profesional.	1	2	3	4
18	Existe una clara filosofía de enfermería que busca proveer un ambiente de cuidado al paciente	1	2	3	4
19	Se trabaja con enfermeros(as) clínicamente competentes.	1	2	3	4
20	El/la director(a) del departamento de enfermería respalda al personal de enfermería en la toma de decisiones; cuando hay diferencias con el personal médico.	1	2	3	4
21	Los directores escuchan y responden a las inquietudes de los empleados.	1	2	3	4
22	Se trabaja con un programa activo de aseguramiento de la calidad en la gestión de enfermería con indicadores de evaluación.	1	2	3	4
23	El personal de enfermería está involucrado en la gestión interna de la institución (participación en comités, diseño de guías de manejo, protocolos).	1	2	3	4
24	Se observa colaboración (práctica conjunta) entre enfermeros(as) y médicos.	1	2	3	4
25	Se cuenta con un programa de tutoría o entrenamiento para los enfermeros(as) que ingresan a la institución.	1	2	3	4
26	El cuidado del paciente está basado en un modelo de enfermería, más que en un modelo médico.	1	2	3	4
27	El personal tiene la oportunidad de participar en comités de enfermería dentro de la Institución.	1	2	3	4
28	El/la jefe/coordinador(a) de enfermería de su área consulta o dialoga con el personal sobre problemas cotidianos, procedimientos y decisiones.	1	2	3	4
29	Se elaboran por escrito los planes de cuidado para todos los pacientes y son actualizados frecuentemente.	1	2	3	4
30	La asignación del paciente favorece la continuidad del cuidado, por ejemplo, la misma enfermera cuida del paciente en días seguidos.	1	2	3	4
31	Se aplican los diagnósticos de enfermería, como parte del proceso de atención al paciente.	1	2	3	4

## SATISFACCIÓN LABORAL

**Elaborado y Validada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, SL – SPC  
(2005)**

*Por favor estimada/o licenciada/o, en esta sección final, escoja la mejor respuesta de las siguientes afirmaciones según la percepción de su grado de satisfacción laboral en su servicio, estos tiempos de pandemia.*

*Gracias por dedicarle el tiempo a cada pregunta*

Enunciados		1	2	3	4	5
		En Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total Acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizó.	1	2	3	4	5
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
5	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
6	Siento que recibo “maltrato” de parte de la institución.	1	2	3	4	5
7	Me siento útil con la labor que realizó.	1	2	3	4	5
8	El ambiente donde trabaja es confortable.(ventilación, iluminación etc).	1	2	3	4	5
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
12	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5

## SATISFACCIÓN LABORAL-pág.2

**Elaborado y Validada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, SL – SPC (2005)**

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>En Total</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Total</b>
		<b>Desacuerdo</b>	<b>o</b>			<b>Acuerdo</b>
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
18	Me complace los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	1	2	3	4	5
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	1	2	3	4	5
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	2	3	4	5
22	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
23	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	1	2	3	4	5
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1	2	3	4	5
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
26	Me gusta la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante:

Beneficios Económicos	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Condiciones de Trabajo	
Significación de la tarea	

Base de datos

	TIE MP OE	TIE MP AD OS	ED	SEX O	CC ND CIO	EM PLE OA	GR AD O	CU RS OS	RE CIB OS	P1 5	P2 6	P3 11	P4 15	P5 17	P6 21	P7 23	P8 27	P9 28	P10 4	P11 14	P12 18	P13 19	P14 22	P15 25	P16 26	P17 29	P18 30	P19 31	P20 3	P21 7	P22 10	P23 13	P24 20	P25 1	P26 8	P27 9	P28 12	P29 2	P3 0.16	P31 24	S1	S2	S3	S4	S5			
1	5	5	2	1	1	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	2	1	2	1	3	2	2	1	4	2	3	3	4	5	1	3	5			
2	4	2	1	1	1	1	3	1	2	3	4	4	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	3	4	4	4	5	4	5	5			
3	1	4	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	2	3	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	5	1	5	1		
4	4	4	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	5	2	5	5			
5	5	5	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	4	4	2	5	2	5	4			
6	2	2	2	1	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	1		
7	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	4	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5		
8	5	5	3	1	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	3	1	4	4	3	1	2	3	4	1	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	1			
9	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	3	1	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	3			
10	5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	5	4	2	4				
11	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	1	1	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	5	2	5	4				
12	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2			
13	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	5	1	1	5	5			
14	4	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	4	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	4	3	4	5	5	5	5	5			
15	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	4	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3	1	1	4	2	4	4	5	4	2	4			
16	5	5	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	4	1	3	4	1	4	4	5	2	5	4			
17	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	4	1	1	4	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	5	2	5	4			
18	5	1	3	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	5	5	1	5	5		
19	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	1	3	3	4	2	4	5	2			
20	5	5	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	4	5	2	5	2
21	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	2	4	5	2	5	2		
22	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	5	5	1	5	5	
23	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	5	2	5	4	
24	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	5	2	5	4		
25	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	5	5	1	5	5	
26	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
27	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
28	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
29	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
30	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	4	4
31	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
32	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
33	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5		
34	4	4	2	1	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	4	4			

	P24 .20	P25 .1	P26 .8	P27 .9	P28 .12	P29 .2	P3 0.16	P31 .24	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	
1	3	2	2	1	4	2	3	3	4	5	1	3	5	5	1	4	4	4	2	4	5	5	4	2	5	2	2	1	1	5	5	4	5	5	5	
2	2	1	2	2	1	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	1	4	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	5	1	5	1	3	5	5	2	3	3	2	1	2	2	2	4	5	1	4	5	5	2	4	5	5	5	
4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	5	2	5	5	4	5	2	1	5	4	3	1	3	3	1	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	
5	2	1	4	2	2	2	4	4	2	5	2	5	4	4	5	2	2	4	2	4	1	2	1	1	2	4	1	2	3	4	1	4	5	5	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	1	2	4	4	2	1	1	1	3	5	5	2	2	5	1	5	5	5	4	2	5	5	4	
7	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	1	5	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	5	5	5	
8	4	1	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	1	3	5	4	2	2	1	1	1	3	4	4	1	5	1	5	5	5	2	2	5	5	3	
9	3	1	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	4	1	4	4	2	1	4	4	4	3	
10	3	2	4	3	2	3	2	4	3	5	4	2	4	4	2	4	2	3	4	1	1	5	4	3	3	4	1	3	4	4	2	4	4	4	3	
11	3	1	3	3	3	3	3	3	2	5	2	5	4	4	5	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
12	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	5	4	2	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	
13	2	2	3	1	2	2	2	2	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	2	3	1	3	2	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	2	
14	3	1	3	3	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	5	4	1	1	5	1	2	5	5	1	5	5	5	1	
15	2	1	3	1	1	4	2	4	4	5	4	2	4	2	5	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	1	2	5	5	1	3	5	5	2	
16	1	1	4	1	3	4	1	4	4	5	2	5	4	2	5	5	2	4	2	2	1	4	4	4	2	5	1	5	4	5	4	2	4	4	3	
17	1	1	4	1	1	4	1	4	4	5	2	5	4	2	4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	5	4	2	4	5	5	
18	1	1	1	1	3	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	2	1	5	2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	3	
19	4	2	3	2	2	1	3	3	4	2	4	5	2	2	5	2	2	4	1	1	1	4	4	4	2	4	1	4	5	5	2	4	5	5	3	
20	1	1	2	1	2	2	1	3	4	5	2	5	2	2	5	2	2	4	2	2	1	4	4	4	2	5	1	5	4	5	2	2	4	4	3	
21	1	1	4	1	1	3	1	2	4	5	2	5	2	2	4	2	2	4	2	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	5	2	2	4	5	5	
22	1	1	1	1	2	2	4	3	5	5	1	5	5	4	5	2	1	5	2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	3	
23	1	1	2	1	2	2	1	2	4	5	2	5	4	2	5	2	2	4	2	2	1	4	4	4	2	5	1	5	4	5	2	2	4	4	3	
24	1	1	2	1	1	2	1	2	4	5	2	5	4	2	4	2	2	4	2	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	5	2	2	4	5	5	
25	1	1	1	1	1	3	4	2	5	5	1	5	5	3	5	2	1	5	2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	3	
26	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	5	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
27	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
28	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	2	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
29	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	2	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
30	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	2	4	4	4	2	1	1	2	3	4	5	2	1	2	4	2	3	4	2	3	2	1	2	4	1	
31	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
32	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
33	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	5	1	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	
34	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	2	4	4	4	2	1	1	2	3	4	5	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4	1	2	4	1	

[05-]	[06-]	[11-]	[15-]	[17-]	[21-]	[23-]	[27-]	[28-]	[04-]	[14-]	[18-]	[19-]	[22-]	[25-]	[26-]	[29-]	[30-]	[31-]	[03-]	[07-]	[10-]	[13-]	[20-]	[01-]	[08-]	[09-]	[12-]	[02-]	[16-]	[24-]	[1.L]	[2.M]	[3.Si]	[4.L]	[5.M]	[6.Si]	[7.M]	[8.
2	3	2	1	3	1	1	1	4	3	1	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	4	1	2	4	4	1	
2	3	2	4	2	1	3	2	1	1	1	4	3	2	1	4	3	4	4	4	3	1	1	3	3	2	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	1	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	2	1	3	2	4	1	1	3	3	3	1	4	1	4	1	2	4	
3	2	1	1	3	1	2	3	4	1	1	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	4	2	4	1	3	4	
1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	4	2	4	4	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	1	4	2	4	3	3	4	
4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	1	1	3		
4	4	1	2	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	2	3	3	1	1	3	4	3	1	1	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	4	4	4	3	3	1	2	4	
2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	1	4	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	
3	2	1	4	2	1	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	4	3	2	3	2	2	
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	1	1	3	3	3	1	4	2	4	3	2	3	
2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2		
2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	4	3	3	1	3	4	3	4	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	
1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	2	1	3	4	2	4	1	1	1	3	1	1	4	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	4		
1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	4	4	1	4	4	4	3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	2	4	3	1	4	
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	4	2	1	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	4	4	1	4	4	4	4	
1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	4	4	1	3	4	2	1	4	
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	5	5	1	5	5	5	2	
2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	4	5	2	5	4	4	2	
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	4	5	2	5	4	4	2	
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	2	5	5	1	5	5	5	2	
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	2	4	4	2	3		
2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	3	
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	5	2	4	4	2	3	

[7.M	[8.E	[9.E	[10.I	[11.I	[12.I	[13.I	[14.I	[15.I	[16.I	[17.I	[18.I	[19.C	[20.I	[21.I	[22.I	[23.I	[24.I	[25.I	[26.I	[27.M
1	3	3	3	1	3	4	4	3	2	4	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	4	1	3	1	4	4	1	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	1	2	2	2	3	4	1	3	4	4	2	3	4	4	4
4	2	1	4	3	2	1	2	2	1	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
4	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	4	4	2
3	3	1	1	1	1	3	4	4	2	2	4	1	4	4	4	3	2	4	4	3
4	3	3	1	1	2	1	4	4	2	2	4	1	4	4	4	3	2	4	4	4
4	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	4	1	4	4	4	2	2	4	4	2
3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3
2	3	2	3	3	1	1	4	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2
3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
4	1	1	4	2	3	1	1	2	1	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	2
2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
4	1	1	4	1	1	4	4	3	1	1	4	1	2	4	4	1	4	4	4	1
4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	4	4	1	2	4	4	1
4	4	2	3	2	2	1	3	3	3	2	4	1	4	3	4	3	2	3	3	2
3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	4	3	4	3	2	3	4	4
4	3	1	4	2	1	1	4	3	1	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	2
4	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	4	4	2
2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	1	4	4	4	2
2	2	1	4	4	4	2	5	1	5	4	5	2	2	4	4	2	3	2	3	2
2	4	1	4	4	4	2	4	1	5	4	5	2	2	4	5	1	4	4	4	1
2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	1	2	4	4	1
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	3	2	3	3	2
2	1	1	5	4	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	5	1	2	4	4	1
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	3	2	3	3	2
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	2	4	4	4	4
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	1	4	4	4	2
3	4	5	2	1	2	4	2	3	4	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	2
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	1	4	4	4	1
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	1	2	4	4	1
3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	3	2	3	3	2
3	4	5	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4	1	2	4	3	2	3	4	4