

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**Clima organizacional de las enfermeras en el contexto de pandemia
COVID-19 en un hospital II-1**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Merli Vargas Sanchez

ASESOR

Iliana del Rosario Muro Exebio

<https://orcid.org/0000-0003-3964-4113>

Chiclayo, 2022

**Clima organizacional de las enfermeras en el contexto de pandemia
COVID-19 en un hospital II-1**

PRESENTADA POR

Merli Vargas Sanchez

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADA POR

Nelly Guillermina Sirlopú Garces

PRESIDENTE

Mary Susan Carrasco Navarrete

SECRETARIO

Iliana del Rosario Muro Exebio

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la vida, guiarme, ser apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

A las docentes de la asignatura y la asesora Mgtr. Iliana Muro Del Rosario Exebio, por su dedicación, apoyo y enseñanzas en este proceso.

Al director del Hospital Referencial de Ferreñafe y enfermeras que han formado parte de este estudio.

Informe de investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.medicinabuenaosaires.com Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	<1%
5	elinformanteperu.com Fuente de Internet	<1%
6	reliefweb.int Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad del Valle de Atemajac Trabajo del estudiante	<1%
9	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	

Índice

Resumen	5
Abstract.....	6
I. Introducción	7
II. Revisión de literatura	12
III. Materiales y métodos	19
IV. Resultados y discusiónResultados	22
V. Discusión.....	28
VI. Conclusiones	35
VII. Recomendaciones.....	36
VIII. Referencias.....	37
IX. Anexos	44
X. ANEXO N° 02	44

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar el clima organizacional de las enfermeras en el contexto de la pandemia por COVID-19 en un Hospital II-1. Estudio de tipo cuantitativo con diseño no experimental, transversal y descriptivo; cuya muestra censal estuvo conformada por 39 enfermeras. Se empleó un cuestionario virtual titulado Clima organizacional de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1 elaborado por la autora tomando como referencia el instrumento propuesto por Ortiz et al, fue sometido a validación de contenido mediante la prueba de V de Aiken en un hospital de similares características, además se consideraron los criterios éticos de Belmont. Los resultados mostraron que 76.9% de enfermeras perciben un Clima Organizacional adecuado; en la dimensión Liderazgo 53.8% lo determinó como adecuado; en la dimensión Cohesión y Gestión de conflictos 100% de la población lo calificó como adecuado; la dimensión Comunicación se percibió como adecuada por 82.1%; la dimensión de recursos institucionales resultó adecuada para 76.9%: y la dimensión de capacitación en 89.7% de los estudiados es considerada adecuada. El clima organizacional global para las enfermeras en el contexto del COVID-19 en su mayoría fue adecuado, lo cual podría deberse a que la mayor percepción positiva estuvo en las dimensiones cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales y capacitación, sin embargo, el liderazgo a pesar de resultar adecuado tuvo un porcentaje negativo considerable catalogándolo como una debilidad en este contexto.

Palabras clave: Clima Organizacional, Enfermera (D009726), Pandemia, COVID-19 (D018352)

Abstract

The purpose of this research was to determine the organizational climate of nurses in the context of the COVID-19 pandemic in a hospital II-1. Type study quantitative with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design; whose census sample consisted of 39 nurses. A survey was used through a virtual questionnaire entitled Organizational climate of nurses in the context of a COVID-19 pandemic in a hospital II-1 prepared by the author taking as a reference the instrument proposed by Ortiz et al, was subjected to content validation through the V Aiken test in a hospital with similar characteristics, in addition the ethical criteria of Belmont were considered. The results showed that 76.9% of nurses perceive an adequate Organizational Climate; in the Leadership dimension, 53.8% determined it as adequate; In the Cohesion and Conflict Management dimension, 100% of the population rated it as adequate the Communication dimension was perceived as adequate by 82.1%; the institutional resources dimension was adequate for 76.9%: and the training dimension in 89.7% of those studied is considered adequate. The global organizational climate for nurses in the context of COVID-19 was adequate, which could be because the greatest positive perception was in the cohesion and conflict management, communication, institutional resources, and training dimensions, however, leadership despite if it was adequate, it had a considerable negative percentage classifying it as a weakness in this context.

Keywords: Organizational Climate, Nurse (D009726), Pandemic, COVID-19 (D018352)

Introducción

El clima organizacional se determina por la percepción individual de cada trabajador respecto a su entorno laboral; en el contexto de enfermería se trata del modo en que las enfermeras perciben las actuaciones, procedimientos y recompensas en el ambiente hospitalario y de cómo se sienten al respecto; de acuerdo a García ¹ mundialmente el clima organizacional afecta e influye en las actitudes y comportamientos del personal enfermero (a) y en el desempeño que tiene en sus servicios; además, lo relaciona con un cuidado de calidad, que contempla más que un buen trato, la calidez y el humanismo en la atención.

En América Latina en las unidades hospitalarias del sector público según Guzmán ², se identificó la predominancia de las dimensiones del clima organizacional como responsabilidad, calidez, estructura, riesgo, apoyo, normas y conflicto; así mismo, determinaron que el nivel de satisfacción en una organización genera efectos dentro y fuera de la institución e incide de forma directa en la calidad de los servicios. De la misma manera, en los hospitales públicos y privados de Guayaquil, hubo predominancia de otras dimensiones en los empleados, como la colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, distribución de personas, equipo y material, organización y desempeño, y estabilidad laboral.

Por otra parte, en hospitales de Alta Complejidad de Chile ³ se descubrió que las dimensiones que afectan el clima organizacional fueron la motivación laboral, responsabilidad e identidad; en tanto las que presentaron un nivel bajo de impacto resultaron ser el equipamiento, materiales, comunicación, distribución de personas y administración del conflicto. En las organizaciones sanitarias, el liderazgo genera gran impacto en la gestión hospitalaria y es fundamental para la prestación de servicios de calidad, esta dimensión va de la mano con una comunicación asertiva, clara y transparente entre todos los miembros jerárquicos de la institución, da oportunidad a todos los que opinen y aporten ideas de mejora; y si se ausenta implica un desorden organizacional, originando una gestión hospitalaria deficiente que condiciona la calidad del servicio ofrecido.

La pandemia por COVID-19 ha puesto a prueba a todos los sistemas de salud en el mundo obligándolos en muchos casos a enfrentar una emergencia sanitaria para la cual no estaban preparados, los países que tuvieron una mejor capacidad de respuesta fueron aquellos que tomaron acciones inmediatas para reducir el número y la velocidad de contagio a la par que

fortalecen los cuidados intensivos para los enfermos críticos, tal es el caso de países como Alemania y Finlandia ⁴. Sin embargo; países como Estados Unidos (33 millones de contagiados), India (18 millones), Brasil (14 millones), Rusia (4 millón), Colombia (2 millones) y Perú (1 791 998 contagiados) no corrieron la misma suerte y aún encabezan el ranking de contagios por habitante. Mientras que Italia y España representan a los países con el 44% de personas fallecidas por esta enfermedad a nivel mundial, a pesar de tener un sistema de salud de primer mundo⁵.

El entorno laboral sanitario a nivel del orbe ha sufrido muchos arreglos para poder dar una respuesta sanitaria acorde a las necesidades de la población en cada país. Según Huang ⁶, China activó de manera acelerada estrategias organizacionales relacionadas a los recursos materiales como implementación de miles de camas en unos 15 hospitales de Wuhan, zona del epicentro, en donde el contagio exponencial del SARS COVID-19 en la población incluyó al 30% de profesionales de salud y sus familiares o personas de su cercanía. A la par las situaciones frente a la pandemia se tornaban dramáticas, la mayor preocupación era la falta de material médico, equipo de protección personal (EPP), escases del personal perteneciente a los hospitales y el desplome del sistema de salud a causa de la pandemia.

La puesta en práctica de estrategias de gestión en el área laboral para afrontar a la gran cantidad de pacientes que ingresaban por COVID-19 estuvieron relacionadas básicamente con la redistribución de horarios de trabajo, que pasó de ser turnos de 8 horas a turnos de 10 a 12 horas, como medida para racionar el uso de EPP y exposición a la contaminación al momento de recambio, tiempo en el que nadie podía comer, beber, tomarse un descanso o usar el baño por lo que algunos llevaban pañales para adultos⁷.

Además de los sacrificios de muchos enfermeros en sus horarios de descanso y alimentación con el fin de cubrir las altas demandas de personal, en Europa, que siendo el segundo continente cronológicamente más afectado por el SARS COV 19, tuvo que implementar más de 2500 camas de cuidados intensivos, se proyectó al contrato de más de 20.000 enfermeras para abastecer a sus hospitales de recursos humanos quienes tuvieron que trabajar de manera sobrecargada y hacer horas extras, trayendo consigo que alrededor del 20 % resulte infectado e incluso mueran en el cumplimiento de sus labores⁸.

Mientras que en el continente americano, tercero en sufrir los estragos de la pandemia y en el que, actualmente no se ha logrado la contención total; la situación laboral ha sufrido diversos cambios, en EEUU por ejemplo se reorganizaron los flujos de atención a los pacientes, implementándose triajes diferenciados para el contacto inicial con los pacientes contagiados, distribución masiva de equipos y material de protección personal, actualización y capacitación sobre medidas de barreras como lavado las manos, colocación de EPP, desinfección de equipos utilizados entre cada paciente y cambio continuo de guantes ⁹.

La pandemia de COVID-19 sin duda ha dejado al descubierto la vulnerabilidad del entorno laboral, así como el déficit de profesionales de enfermería para enfrentar la situación desde la primera línea de atención. Puesto que para afrontar una crisis sanitaria como la del COVID-19, se ha visto elemental la presencia de un liderazgo efectivo, que sea capaz de resolver inmediatamente todos los problemas no previstos, de esta manera el líder debe ser ágil y adaptado a las necesidades inmediatas, a fin de dar respuesta al impacto socio sanitario, generado por el aumento excesivo de pacientes con necesidad de atención inmediata y simultánea ¹⁰.

En el contexto nacional, el Sistema de Salud se constituye por dos sectores, el público y el privado, y es administrado por cinco entidades como son el Ministerio de Salud (MINSA), que cobertura al 60% de la población; EsSalud, al 30%; las Fuerzas Armadas (FFAA), la Policía Nacional (PNP), y el sector privado, al 10% restante; en estos sistemas laboran alrededor de 180.000 trabajadores, de los cuales 123 663 pertenecen al MINSA y 36 063 a EsSalud ¹⁰. Las deficiencias en gestión del clima organizacional existentes en las entidades de salud del Perú como la falta de liderazgo, (35% de directivos no es capaz de tomar decisiones por su propia cuenta); y falta de capacitación (28% de los enfermeros en el Perú asiste por obligación y no se compromete con su desarrollo profesional), afectan directamente la calidad del servicio que se brinda y por ende la productividad ¹¹.

Así mismo, en el Perú ha quedado al descubierto la deficiente gestión del recurso humano que afecta al clima organizacional y conduce al surgimiento de múltiples conflictos entre las enfermeras y sus representantes; situaciones que provocan inestabilidad laboral y por ende descuido en la atención del paciente, que a futuro se deduce en insatisfacción del paciente. La declaratoria de emergencia e imposición de cuarentena general por la pandemia por el COVID-19 ha constituido un factor problemático para el país, ya que el aumento progresivo y sostenido de los casos mantuvo al país sometido a las medidas de emergencias dadas por el

estado por un tiempo prolongado, con el consiguiente contagio del personal de salud, las cifras ascienden a 3180 enfermeros y 1456 médicos ¹².

La incapacidad del sistema de salud generó que los hospitales se llenen completamente de pacientes, con una gestión deficiente, exponiendo así a las enfermeras es por ello por lo que los trabajadores de salud nacionales expresaron sus reclamos en aspectos que conciernen falta de información precisa y entendible respecto al manejo de la crisis; generando inseguridad y temor para realizar sus actividades laborales.

En el contexto regional fue el Distrito de Ferreñafe la zona considerada como el epicentro de la pandemia, por la presencia de los primeros casos de COVID-19 y que por falta de la previsión correspondiente estos fueron creciendo de manera exponencial y como era de esperarse dado el comportamiento de la enfermedad la letalidad llegó a ser del 14%. En este ámbito el Hospital Referencial Ferreñafe del MINSA tuvo que asumir la atención de emergencia de los pacientes COVID-19 cuyo flujo consistía en derivar los casos críticos a un establecimiento de mayor complejidad; en la práctica, el hospital en mención no contaba con la preparación para el cumplimiento del rol, siendo necesario su equipamiento para afrontar la emergencia, además de contar con médicos y personal de salud que trabajen en condiciones adecuadas de seguridad, dado que también estaba en juego la vida de cada uno de ellos ¹³.

Las enfermeras de este hospital suman un total de 39 en sus diferentes modalidades de relación contractual, a inicios de la pandemia 9 de ellas fueron de licencia por diferentes causas de comorbilidad debiendo las restantes asumir la atención en el hospital, dando a conocer públicamente que las condiciones de trabajo eran inadecuadas, tenían insuficiencia en recursos materiales como camillas para la atención de pacientes, los servicios básicos como agua no se abastecía las 24 horas del día, los servicios higiénicos se encontraban en deplorables condiciones tanto para el personal de salud como para los pacientes, así mismo, no tenían EPPsuficientes y la entrega era aplazada surgiendo el temor a contagiarse y contagiar a los integrantes de su familia, no recibían alimentación y el personal contratado permanecía sin pago por sus servicios ¹⁴.

El manifiesto final de las enfermeras fue sentirse abandonadas por parte de las autoridades, incluso en el momento más álgido de esta situación se vieron obligadas a canalizar reclamos a la autoridad correspondiente en busca de mejoras para enfrentar el cuidado de la salud y la vida de la población ante una enfermedad totalmente desconocida. Por lo cual se

planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el clima organizacional de las enfermeras en el contexto de la pandemia COVID-19 en un Hospital II-1?

Para dar respuesta a la interrogante anterior se planteó como objetivo general: Determinar el clima organizacional de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1; y como objetivos específicos, identificar el clima organizacional en la Dimensión de Liderazgo, Cohesión y Gestión de Conflictos, Comunicación, Recursos Institucionales y Capacitación de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1.

La OMS ¹⁵ ha declarado a nivel mundial que las enfermeras son la columna vertebral del Sistema Sanitario de un país. La pandemia por COVID-19 ha demostrado que las enfermeras son el recurso humano básico e indispensable para la atención hospitalaria; por lo que esta organización insta a incrementar el número de enfermeras en el ámbito sanitario lo cual se alcanzará en la medida que los sistemas de salud de los países asociados mejoren sus condiciones laborales. Estudiar el clima organizacional en salud pública contribuye al mejoramiento de una organización, y por ende también al entorno laboral. Por otro lado, no hay investigaciones similares en el contexto local; con lo que queda justificada la relevancia de la presente investigación.

Los resultados de este estudio permitieron a las autoridades del Hospital Referencial de Ferreñafe formular un plan de mejora continua sobre el clima organizacional en base a las dimensiones que resultaron afectadas desde la percepción del personal de enfermería en aras de mejorar y fortalecer el trabajo en equipo de los profesionales de enfermería para el logro de objetivos institucionales que redundará en servicios de calidad a la población.

De la misma forma favoreció a la profesión de Enfermería, para desarrollar estrategias de integración, comunicación, reconocimiento, programas de aprendizaje y desarrollo, que ayuden a enfrentar la situación de pandemia, así como eventualidades que manifiesten crisis donde estén condicionados los recursos hospitalarios, llegando a consolidar un equipo unido, solidario con buenas actitudes en lo que respecta al trabajo en equipo, manejo de conflictos, toma de decisiones acertadas y la generación de una red de apoyo entre colegas de enfermería en situación de pandemia.

Además, a las entidades formadoras en salud ya que permitirá la aplicación en la modificación o incremento de futuros temas en formación sobre Recursos Humanos, además de que permita elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad del servicio brindado. Las capacidades de los estudiantes, respecto a las dimensiones de estudio y de esta manera saber actuar frente a las adversidades que se presenten relacionadas al clima organizacional. Por último, la presente investigación podrá ser utilizada como antecedente para contribuir con futuras investigaciones en enfermería en otros hospitales de la región.

Revisión de literatura

En un estudio realizado en Argentina por Ortiz et al ³⁸, se afirmó que el personal considera que la dimensión liderazgo en el clima organizacional fue inadecuada (73.8%) concluyendo serios déficits en sus organizaciones respecto de las condiciones necesarias para enfrentar la pandemia, con diferencias entre subsectores del sistema, recomendando medidas tanto para garantizar la seguridad como para promover la calma del personal de salud durante la pandemia por COVID-19.

Castro, y Carranza ⁵⁴, en su investigación realizada en Guayaquil mencionan los factores asociados al clima organizacional en la cultura de los cuidados de la gestión hospitalaria, resolviendo que a pesar de las dificultades en la gestión sanitaria, enfermería tienen la obligación de no solo gestionar la salud de la comunidad si no también establecer líneas de vínculos con los usuarios, para garantizar cuidados de calidad y calidez, por lo que la gestión hospitalaria se debate en un liderazgo débil, donde los conflictos son un denominador común, debido al propio clima tenso durante el proceso pandémico por COVID-19.

Failoc, y Vega⁴⁷, valoraron localmente el clima organizacional, presentando un nivel bajo en el 38,5%, un nivel regular en el 61,5% y un nivel alto en el 0% del personal de salud del Hospital Regional Lambayeque. Finalmente indicó que existe una relación significativa indirecta entre el síndrome de burnout y el clima organizacional del personal de salud en el Hospital Regional Lambayeque en emergencia sanitaria COVID-19.

Para un mayor entendimiento del problema de investigación, a continuación, se presenta la revisión de la información encontrada acerca del clima organizacional en enfermería con la finalidad de explicar dimensiones que la conforman dentro de una organización y la manera como el personal de enfermería se ve influido por el clima organizacional en situaciones de crisis como la Pandemia del COVID-19.

La cultura organizacional se evidencia por la percepción, actitudes, valores, tradiciones y formas de interacción entre y dentro de los diferentes grupos que existen en la organización que busca orientar, organizar y evaluar iniciativas en materia del desarrollo cultural en las organizaciones; cumple un papel fundamental en cuanto se refiere a su aplicación en crisis, ya que se deben desarrollar determinadas destrezas en búsqueda de la oportunidad de superación, como: comunicación fluida y certera, diálogo franco y empático, anticipación de escenarios, liderazgo fortalecido, capacidad innovadora, actitud colaborativa y competencia emocional ¹⁶.

Asimismo, se define como el ambiente donde se desempeña un colaborador en el centro de trabajo, implica aspectos como el trato con los superiores o subordinados; su aplicación en contextos de crisis permite monitorear el clima laboral actual desde el área de Recursos Humanos con el fin de identificar la motivación, expectativa, temores y angustias presentes, además deberá contar con información rápida y en tiempo real para un seguimiento eficiente ante un potencial conflicto y se debe realizar una revisión al plan de acción; se conforma por las siguientes dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación ¹⁷.

El liderazgo es la capacidad de una persona para influir, inspirar, organizar y actuar para lograr sus metas u objetivos, las que permiten que las personas y los grupos participen en el marco de valores que puedan generar un potencial para desarrollarse de diferentes maneras y formas; está estrechamente relacionado con el cambio individual y colectivo ¹⁸. También se entiende como la situación de superioridad de una persona dentro de una organización que, por sus cualidades o acciones, consigue resultados positivos orientadas a la solución de problemas o crisis surgidas, logrado mediante la toma certera de las decisiones ¹⁹.

Existe el liderazgo transformacional, cuyo fin es hacer que los empleados realicen bien su trabajo porque creen fielmente en la labor de las personas que están al mando del grupo. El liderazgo dentro del servicio público es un gran estímulo que los directivos pueden activar e impulsar con la finalidad de mejorar el rendimiento de sus organizaciones o del conjunto humano a cargo; sus efectos son sumamente positivos, por ejemplo: motivaciones extrínsecas, compromiso con la organización, satisfacción en el trabajo, rendimiento individual, y menor tolerancia a la corrupción ²⁰.

La motivación laboral, se relaciona con aquellas intenciones y/o expectativas de los colaboradores dentro de la organización, que consta de reacciones y actitudes propias de las personas manifestadas por estímulos del propio medio circundante ¹⁸. Además, se puede

interpretar de dos formas: la primera, con el interés de la persona por pertenecer a una empresa o establecimiento que le proporcione un puesto de trabajo; la otra, una vez ya logrado el empleo, se hace énfasis en la disposición que tiene el colaborador para trabajar en el rol que le corresponde ²¹.

La motivación proporciona fuerzas que activan, impulsan, sostienen y dirigen el comportamiento en el trabajo; es decir que una persona motivada realizará algo porque lo quiere hacer y le aportará ganas de mantenerse en movimiento. Por lo tanto, en el servicio público ¿Qué es lo que motivaría a una persona a inclinarse hacia este servicio? Una de las respuestas sería «ayudar a los demás» y de esa manera recibir cierta retribución económica. Sin embargo, esta motivación se puede dilucidar por cuestiones administrativas, mal clima laboral o un mal reflejo de quien está a la cabeza del grupo ²⁰.

El jefe, no puede ser influenciado por las motivaciones intrínsecas si es que no guarda un perfil íntegro, con acciones verticales y honradas, con ganas de servir a las personas y a sus subordinados. Para el director de un área dentro del establecimiento, la motivación no puede ser indiferente ni diferenciada por profesión, especialidad, servicio o grupo de personas, pues cada una tiene motivaciones con perspectivas diferentes; este debe detectar los aspectos independientes en todos los colaboradores, profundizarlos, guiarlos y apoyarlos, para que en conjunto puedan lograr los objetivos de la institución ²².

La reciprocidad, bajo un punto de vista psicológico es un sentimiento, conocimiento y acto que plasma la idea entre una participación entre el «yo» y el «tú» bajo la premisa de actuar consciente e instintivamente en función a lo que otra persona u organización entrega o muestra de sí mismo. En el ámbito organizacional, sería aquella relación que existe entre la acción de dar y recibir entre los colaboradores e institución; para esto, la cabeza de mando tendrá que reflejar total convicción de servicio. Los colaboradores lo percibirán por las acciones que realice su superior, y si se realiza con acciones que dañen su imagen, o no cumple de forma eficaz, eficiente e íntegra sus funciones, los resultados se verán reflejados con rebeldía interna en la organización y desarticulación entre autoridades del establecimiento ²³.

El trabajo en equipo está definido por la contribución de los colaboradores al logro de los objetivos de la organización. La participación está presente dentro de la teoría de relaciones humanas la cual indica que los funcionarios serán más productivos en el trabajo, cuando estos tengan un sentido de pertenencia y lealtad hacia la entidad, participando de los planes y decisiones que se puedan llevar a cabo en el establecimiento ²².

La comunicación laboral es responsabilidad de todos los empleados de una organización, donde todos los involucrados cumplen un rol clave en el bienestar laboral, este influye en el comportamiento y en el clima organizacional de una institución; por ello es vital para que tanto trabajadores como directivos, permanezcan en sintonía y evitar problemas dentro del establecimiento; los problemas que pueden surgir se evidencian por síntomas como ausentismo, tardanzas, renuncias al trabajo, quejas de los pacientes y de algunos funcionarios, por eso antes de tomar una decisión se debe conocer el problema real, evitando la toma de decisiones precipitadas que pueden perjudicar a la organización. Por eso, el jefe debe tener la capacidad de escuchar y prestar atención, de tomar acciones que alivien y de cierta forma ayuden a resolver el desasosiego del trabajador ²⁴.

Por otra parte, en investigaciones, se hacen referencia que la comunicación para su aplicación dentro de situaciones de crisis, los directivos de una organización deben ser claros y transparentes al momento de comunicarse con sus trabajadores explicando el contexto actual y las medidas que serán desarrolladas a nivel de la organización ante cualquier circunstancia o emergencia ²⁵.

Las condiciones contractuales se definen a partir de las cláusulas definidas en un contrato, es decir, que rigen y mencionan las funciones del colaborador, asimismo la relación entre el contratante y el contratado, además se conceptualiza las relaciones del trabajo entre la plana laboral que los conforma. Asimismo, está conformado por temáticas relativas al orden moral procedentes de los contratos, cuyo fin principal es mantener cohesionada a la organización ²⁶.

Este factor de condiciones contractuales en el servicio público origina una confusión en las obligaciones y/o deberes por parte de los colaboradores al no tener correctamente definidas las funciones asignadas, ocasionando desorden y descontento en la relación que poseen ambas partes. Todo el desarrollo de las funciones del equipo de trabajadores no está normado por el orden moral que delimitan los procesos contractuales y que debilitan el clima organizacional, más aún en durante un contexto de crisis, como el COVID-19 ²⁶.

Las funciones del equipo están conformadas por aquellas capacidades que el colaborador puede brindar a la organización en bien del progreso y alcance de los objetivos de esta y que permiten ubicarlos en la estructura de la empresa según sus aptitudes; e influye en el trabajo en equipo para el desarrollo de los procesos según una determinada área ²⁶.

A partir de que las condiciones contractuales no están correctamente definidas ocasiona un problema directamente en las condiciones de dotación e infraestructura, al no desempeñar correctamente las funciones en cuanto a respuestas por parte del equipo de enfermeros, más aún si existe una coyuntura que crea una incertidumbre en el propio trabajador, originando inestabilidad en las acciones o el desempeño al momento de la atención de un paciente ²⁶.

Las relaciones interpersonales en la organización pueden definirse a través de calidad del recurso humano y su relación, obteniendo resultados a partir de los vínculos formados por la interacción y comunicación entre los colaboradores de una organización, además la intervención de la comunicación tiene por finalidad el alcance objetivo de los participantes que conforman a la organización ²⁷.

La organización está definida por todos los procesos internos que se involucran en la toma de decisiones, las formas de comunicación, los criterios de avance y la satisfacción laboral de los trabajadores; además se condiciona por aspectos como el marco jurídico; la misión y visión de la organización, la estructura organizacional vigente y las formas de financiamiento. La respuesta de la organización ante situaciones de crisis en hospitales define: Comportamientos esperados por parte del personal hospitalarios, formación de equipos de liderazgo, determinación de procesos que desarrollen hábitos, comportamientos y creencias que forman parte de la cultura deseada en el centro hospitalario ²⁸.

La cultura y clima organizacional para la alta dirección llevada en los Hospitales se convierte en la base de la metodología para enfrentar crisis coyunturales como es el caso del COVID-19, afectando de manera directa a la relación entre los encargados como es el caso del jefe de enfermería y de los enfermeros, así como de los enfermeros con el paciente. En cuanto al clima organizacional en los hospitales hace referencia a la capacidad de alcance de los objetivos de una organización que para el caso vienen a ser los hospitales o entidades dedicadas al rubro de Salud, de igual forma se determina por la productividad individual y colectiva de los colaboradores de todo el centro hospitalario ²⁹.

Ante la presencia de situaciones de crisis dentro del clima organizacional en los hospitales se muestra un desgaste en la comunicación ante la crisis, así como la ausencia de un Plan de comunicación de la situación actual y un inexistente Plan de Gestión de crisis a través de procesos y comités conformados por las autoridades hospitalarias y los miembros del plantel

De igual forma las dimensiones del clima organizacional están conformadas por: la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el riesgo, la calidez, el apoyo, la administración del conflicto, la comunicación y la motivación laboral de parte de los colaboradores de un centro hospitalario. Las dimensiones dentro de los Centros de Salud por parte de la Alta dirección, los encargados de enfermería y los propios enfermeros muestran estructura organizacional no delimitada ³¹.

La eficiencia de la cultura y clima organizacional en enfermería es muy dependiente de la gestión de las autoridades a cargo de esta área dentro del centro hospitalario, es decir que lo conforman el enfermero jefe, la cual debe establecerse como líder, y así dirigir las actividades a realizar y el propio plantel de enfermeros que lo conforman. Los resultados de un clima organizacional en enfermería dependerán de la gestión aplicada por la Enfermera jefe, pues cumple la función de realizar las actividades asignadas desde un ámbito estratégico y desarrollar el potencial de cada personal de enfermería, pero para el caso muestra que no se ha asegurado el bienestar del clima laboral en la organización ³².

De acuerdo con el contexto de Estado de Emergencia por COVID-19, la labor del enfermero tiene mayor rigurosidad, ya que tiene la presión de evitar el contagio y las consecuencias que esta enfermedad trae. De tal forma que el clima laboral desempeñado por las relaciones interpersonales dificulta y limita las posibilidades al desarrollo de las labores del plantel de enfermería en el Hospital donde se lleva a cabo la investigación. El cuidado del desempeño del personal de enfermería en cuanto a su percepción y desarrollo de relaciones interpersonales se ven afectadas por la coyuntura del COVID-19, afectando el nivel de clima organizacional en el establecimiento Centro de Salud ³².

Estos comprenden tanto el personal, materiales, estrategias, planes entre otros recursos que son establecidos por una institución para su funcionamiento y desarrollo; en el caso de enfermería los recursos indispensables en contexto de crisis o de acuerdo con la coyuntura por la pandemia son los materiales de bioseguridad, el personal capacitado y concientizado, políticas de higiene, etc. Es a partir de los recursos institucionales donde se observa que el clima organizacional de enfermería, en paralelo a una crisis como la del COVID-19 no salvaguarda la seguridad del enfermero, tanto material (EPP) como en lo anímico, ya que afecta de forma directa las relaciones interpersonales entre el personal del Hospital ³².

Es la enseñanza en torno a capacitación que se les brinda a los trabajadores de enfermería dentro de una institución hospitalaria, esta misma consta de programas de

entrenamiento, desarrollo de capacidades, manejo de situaciones, ya que en el sector salud se presentan distintas situaciones, en donde los enfermeros deben adaptarse para sobrellevar la situación a fin de dar un servicio de calidad a los pacientes. En la situación de crisis se muestra la ausencia de las capacitaciones a los enfermeros en manejo de la situación generada ante una determinada situación, ocasionando una reacción ineficaz que no permite el manejo de las relaciones entre enfermero y paciente y enfermero y Jefe de enfermería ³².

En contexto de pandemia por la coyuntura actual, el temor al contagio es un factor en contra del bienestar de los enfermeros, afectando de manera directa la integridad emocional y salud; ocasionando desestabilización en el clima organizacional en enfermería ya que limita la forma en que los enfermeros realizan el servicio de atención a los pacientes ³³.

El manejo de crisis en la institución hospitalaria es la capacidad para responder frente a una situación de emergencia que pueda afectar tanto al recurso interno como a los pacientes de centro mismo, desde otra perspectiva, el manejo de estas crisis se da en la solución de conflictos humanitarios, en donde una autoridad debe liderar la respuesta de solución, bajo este contexto, la pandemia por COVID-19 representa una de las mayores crisis de los últimos tiempos, trayendo consigo caos a los hospitales por falta de recursos, obligando así a las autoridades a tomar decisiones orientadas a la solución pronta de esta crisis ³⁴.

Asimismo, se menciona que una pandemia es definida como un mal o una enfermedad epidémica extendida en distintas regiones del mundo, pudiendo infectar a muchas localidades; caso que sucedió con la Pandemia generada por el COVID-19, la cual fue originada en China, llegando a causar numerosas muertes y expandiéndose a todos los continentes de forma repentina; esta pandemia demostró en muchos casos el déficit del sector salud ³⁵.

Muchos hospitales no poseen los recursos necesarios para afrontar la alta ola de contagios, perjudicando a su propio personal y exponiéndose a un posible contagio, trayendo complicaciones directas al clima organizacional, obteniendo actitudes como estrés laboral por miedo a contraer COVID-19 y contagiar a sus familiares ³⁰.

El clima organizacional se ha visto afectado por la pandemia causada por el COVID-19, esto es visto en las distintas dimensiones evaluadas, en primer lugar, la escasez de los recursos hospitalarios que generan una angustia y temor en el personal de enfermería, ya que no poseen los equipos de protección personal adecuados ni los insumos hospitalarios necesarios para tratar a los pacientes. Es así como se influye de manera directa en el comportamiento y

percepción que poseen los enfermeros sobre su desempeño y la preocupación tanto de los encargados de enfermería como de la propia Alta dirección ³¹.

Otra dimensión afectada por la pandemia son las capacitaciones, que para evitar el contagio se comenzaron a realizar de manera virtual, generando dificultades en las conexiones y el entendimiento de los capacitadores. Por otro lado, otra dimensión afectada fue la comunicación, ya que mucha información falsa y ninguna respuesta a sus quejas preocupaba más al personal, sintiéndose desprotegidos y sin nadie que les afirme algo consistente ³⁶.

Por último, la pandemia por COVID-19 afectó el liderazgo en los hospitales, generado por la dificultad al momento de tomar decisiones adecuadas en la gestión de los recursos y del clima organizacional hospitalario, reflejando la no indagación de la información, para mantener informado a los enfermeros como a los pacientes, ya que es recíproco que desde el punto de vista de los resultados que buscan ser alcanzados en cuanto a un óptimo clima organizacional. Los profesionales de la salud tienen que mantenerse al tanto de la información mundial de acuerdo con la coyuntura actual en contexto de la pandemia, pues es bueno comunicar los avances y cuidados a los pacientes y transmitirles seguridad ³⁶.

Materiales y métodos

El tipo de investigación correspondió al enfoque cuantitativo, ya que para responder a la interrogante planteada sobre el clima organizacional de las enfermeras en el contexto de la pandemia COVID-19 se recolectó información a través de mediciones de la variable, que, tras su análisis, se explicó cómo encajan con el conocimiento existente sobre la temática. El diseño fue no experimental, pues no hubo manipulación de la variable; transversal, porque los datos recolectados se dieron en un mismo momento; y descriptivo pues se indaga acerca de los niveles de ocurrencia de la variable y dar una descripción del fenómeno ³⁷.

La población estuvo constituida por todas las enfermeras del Hospital Referencial Ferreñafe, que según la Oficina de Recursos Humanos de dicho nosocomio alcanzan a ser un total de 39, considerándose por tanto una muestra censal, no obstante se tuvieron en cuenta criterios de inclusión como licenciados que hayan estado laborando en el momento del estudio, independientemente de su condición laboral; y dentro de los criterios de exclusión estuvieron las enfermeras que se encontraban de vacaciones o de licencia por capacitación o enfermedad; y de eliminación aquellos formularios incompletos. (ANEXO N° 01).

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario virtual denominado “Clima organizacional en las enfermeras hospitalarias en el contexto de pandemia en un hospital COVID-19”, elaborado por la autora en base al instrumento propuesto por Ortiz et al ³⁸ en el sistema sanitario argentino. Consta de dos partes, en la primera se solicitan datos generales (3 preguntas) y laborales del participante (4 preguntas); la segunda de 30 ítems agrupados en seis dimensiones (ANEXO N° 02 y N° 03). Se asignaron valores numéricos a las respuestas de los ítems, donde Sí = 2, desconozco totalmente = 1, no tengo certeza = 1 y No = 0. En cada dimensión hay preguntas con valores entre 0 y 2; el puntaje global se conformó por el promedio de las dimensiones, calificados como adecuado (1 o más) y no adecuado (0); estas dimensiones se estratifican en función de las respuestas negativas (ANEXO N° 04).

La validez de contenido del cuestionario se realizó mediante “juicio de expertos” considerándose una muestra de 5 jueces, seleccionados en base a su formación académica de Magíster y Doctor, así como su experiencia en Administración y Gestión en Enfermería. Con los aportes brindados se hicieron mejoras del instrumento y se devolvió nuevamente a los profesionales para su valoración final. Posteriormente se aplicó la prueba de V de Aiken (ANEXO N° 05); el puntaje obtenido para los doce ítems nos permite afirmar que existe un fuerte acuerdo entre los jueces que han validado el instrumento, demostrando una fuerte consistencia y homogeneidad entre las apreciaciones de los expertos que evaluaron el instrumento, el valor obtenido es > 0.7 quedando probada la Validez de constructo del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se comprobó con una prueba piloto consistente en la aplicación del instrumento a través de la plataforma virtual denominada Google Formularios a una muestra de 20 licenciadas en enfermería en un hospital de similares características y respetando los criterios de inclusión propuestos, obteniendo como resultado 0.96 de alfa de Cronbach, el mismo que permite concluir que el instrumento es confiable y está en condiciones de ser aplicado (ANEXO N° 06).

El proyecto de investigación fue presentado al comité de ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para la revisión y evaluación respectiva; una vez aprobado se registró en el catálogo de investigación de la escuela (ANEXO N° 07). Solicitándose después la autorización para la ejecución al director del Hospital Referencial Ferreñafe (ANEXO N° 08 y N° 09), tras la aceptación se coordinó con el jefe del Departamento de enfermería para

comunicar la aplicación del instrumento y obtener el directorio de las enfermeras que laboran en el hospital.

En un primer contacto telefónico con las enfermeras se les informó acerca de los objetivos de la investigación mediante grupo de WhatsApp del departamento de enfermería y se les solicitó su participación respondiendo el instrumento. Teniendo su aceptación se les remitió vía virtual el enlace de la plataforma Google Formularios del instrumento y la hoja informativa acerca de su participación en el estudio (ANEXO N° 10). Las enfermeras respondieron el cuestionario en un periodo de siete días desde el 22 hasta el 29 de abril. Cabe mencionar que, la recolección de datos se realizó garantizando el anonimato de los participantes, por tanto, los datos son de fuente directa.

El procedimiento de recolección de datos se hizo con la supervisión permanente de la investigadora a fin de obtener un llenado óptimo de la encuesta. El instrumento ha sido calificado de acuerdo con las puntuaciones establecidas en la escala del instrumento y se procedió al procesamiento de los datos obtenidos de la plataforma Google Formularios, los cuales fueron ingresados y tabulados con ayuda del programa de Microsoft Excel 2013 que permitieron la presentación de los resultados.

Se consideró la adopción de consideraciones éticas respetándose la autonomía, confiabilidad y veracidad tanto de los datos recolectados como de los resultados obtenidos de las enfermeras en estudio. Se respetó la voluntariedad de los encuestados e involucrados en la investigación, ya que no se buscó influir en las decisiones de las enfermeras encuestadas, así mismo se respetó la comprensión de los encuestados, de manera que se les informó a las enfermeras sobre su participación en la investigación, con el fin de que ellos mismos puedan tomar sus decisiones a conciencia, Por último, se tuvo en cuenta la divulgación respecto al propósito de estudio a las enfermeras y los potenciales beneficios respecto a la mejora del clima organizacional, así mismo se protegió la confidencialidad de las enfermeras en cuestión ³⁹.

Además, se utilizó el programa anti-plagio Turnitin que dio como resultado 13%

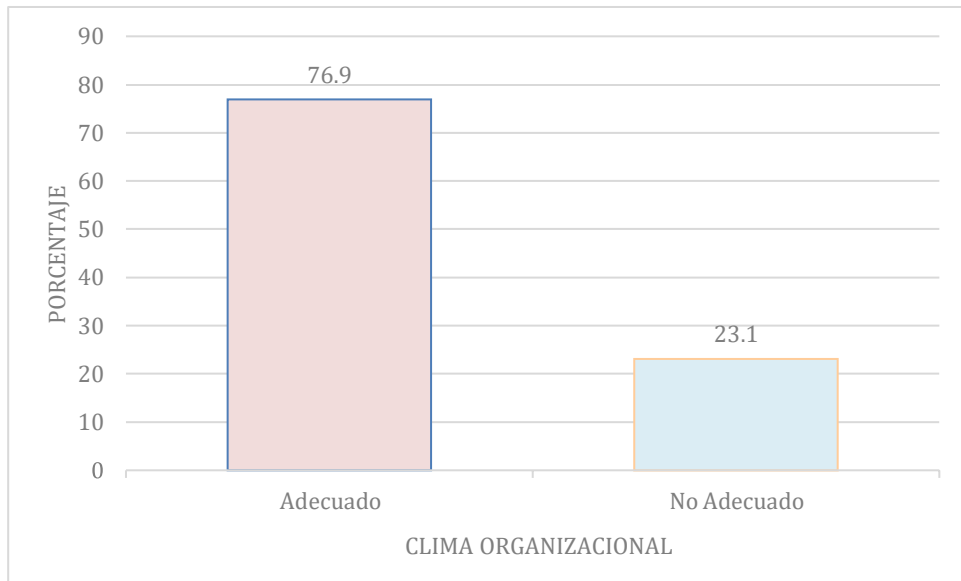
(ANEXO N° 11).

Resultados y discusión

Resultados

Gráfico N° 01

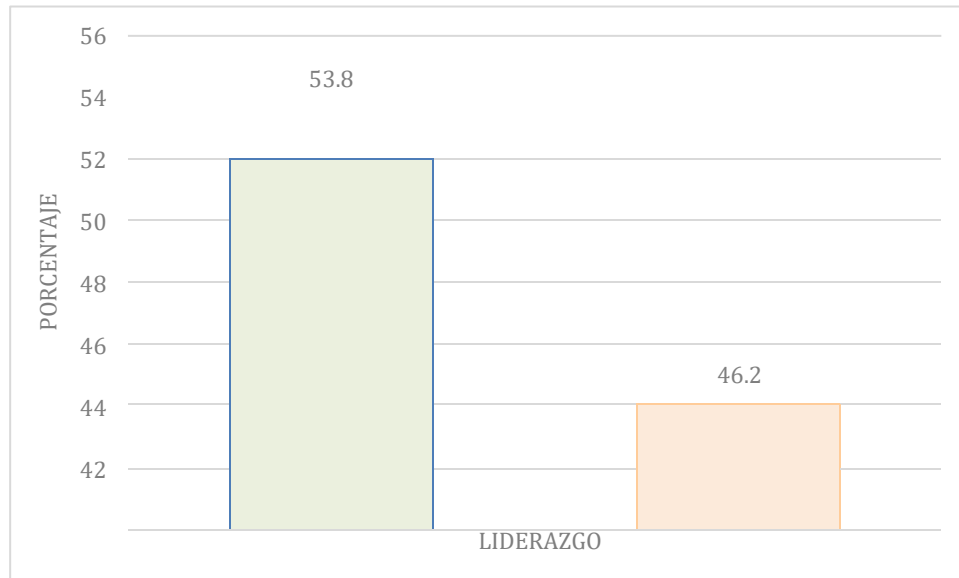
Clima Organizacional de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un hospital II-1 Chilayo 2022



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 76.9% de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben un Clima Organizacional adecuado en torno a la situación actual COVID-19 mientras que, el 23.1% de ellas perciben un Clima Organizacional no adecuado.

Gráfico N° 02**Clima Organizacional según la dimensión Liderazgo de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1**

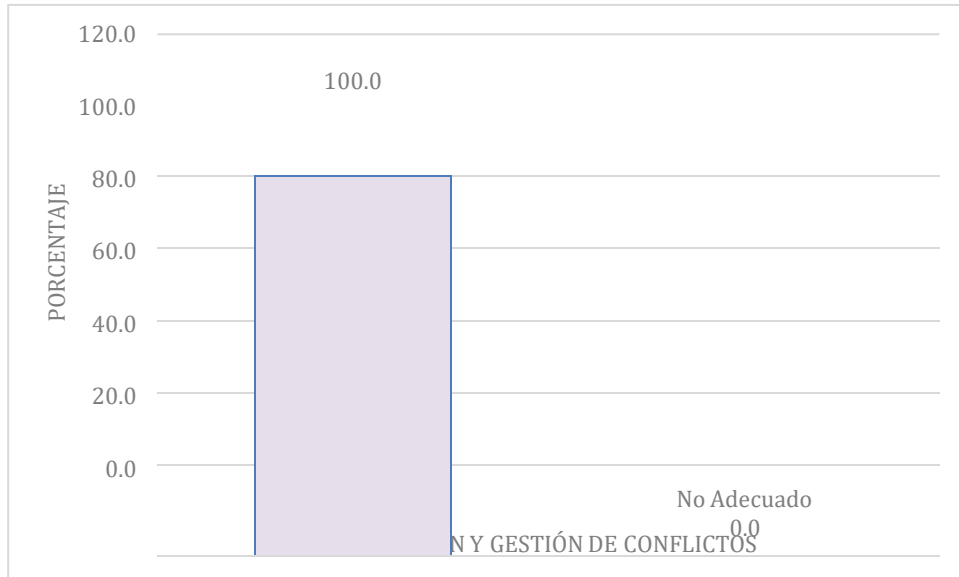
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 53.8% de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben que el Clima Organizacional en la dimensión Liderazgo es adecuado en torno a la situación actual COVID-19; sin embargo, el 46.2% de ellas perciben como no adecuado.

Gráfico N° 03

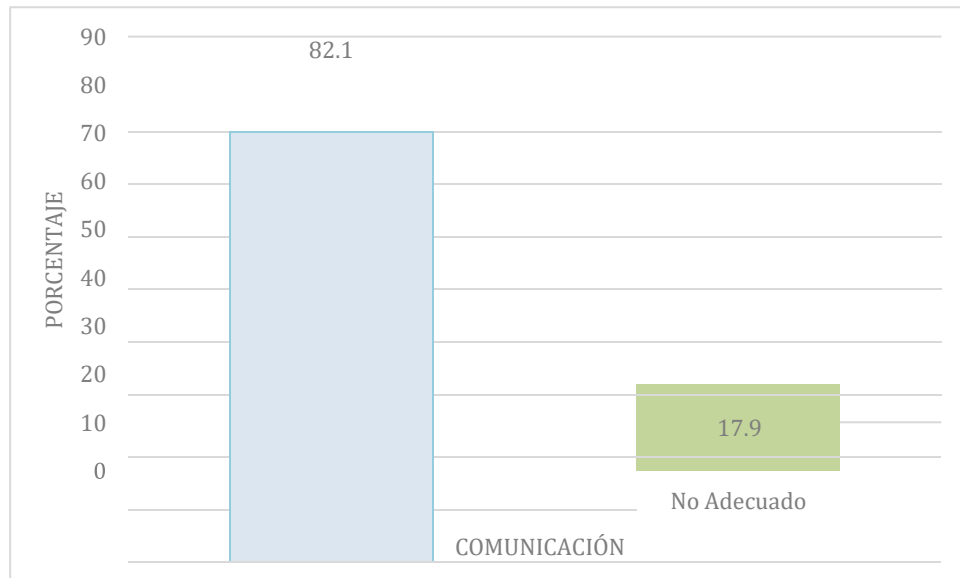
Clima Organizacional según la dimensión Cohesión y Gestión de conflictos de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se evidencia que todas las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben que el Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y Gestión de conflictos en torno a la situación actual COVID-19 es adecuado.

Gráfico N° 04**Clima Organizacional según la dimensión Comunicación de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1**

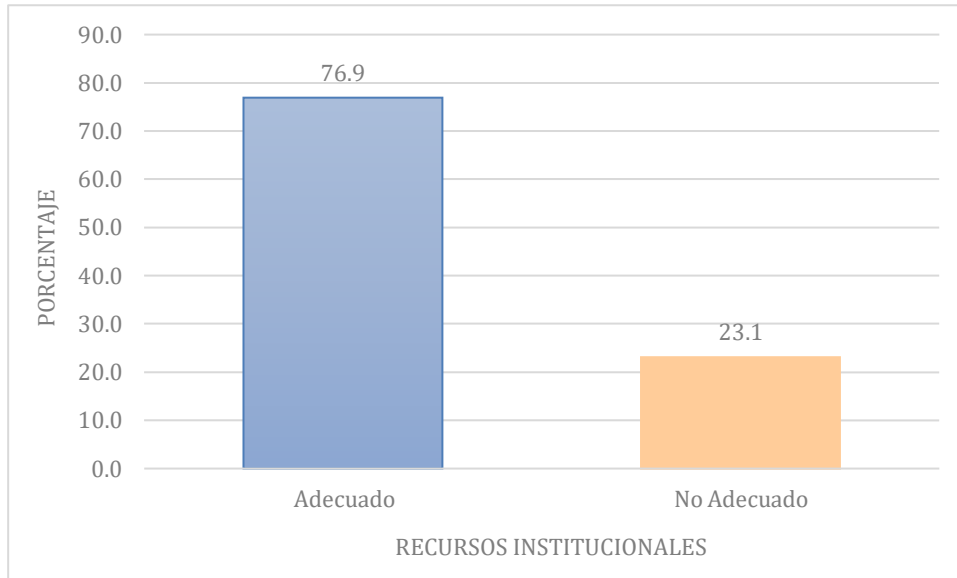
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que el 82.1% de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben que el Clima Organizacional en su dimensión Comunicación es adecuado en torno a la situación actual COVID-19; sin embargo, el 17.9% de ellas perciben que no es adecuado.

Gráfico N° 05

Clima Organizacional según la dimensión Recursos Institucionales de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1



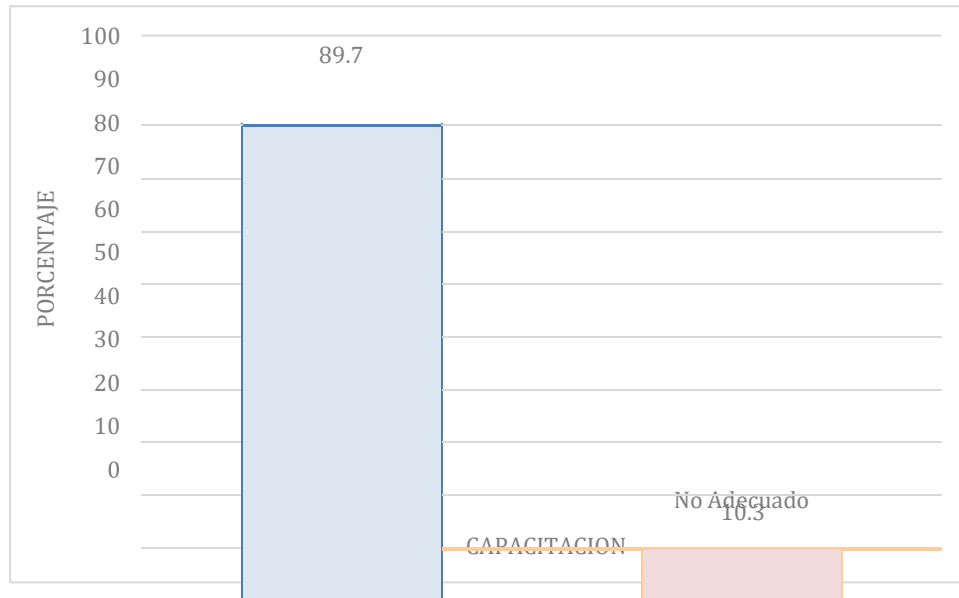
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 76.9% de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben que el Clima Organizacional en su dimensión Recursos Institucionales es adecuado en torno a la situación actual COVID-19; no obstante, el 23.1% de ellas perciben que no lo es.

Gráfico N° 06

Clima Organizacional según la dimensión Capacitación de las enfermeras en el contexto pandemia COVID-19 en un Hospital II-1



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 89.7% de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1 perciben que el Clima Organizacional en su dimensión Capacitación es adecuado en torno a la situación actual COVID-19; sin embargo, el 10.3% de ellas perciben que no lo es.

Discusión

El clima organizacional es considerado un aspecto clave para comprender los comportamientos de quienes integran una organización, está definido por las percepciones de los individuos sobre su ambiente laboral y su vínculo con las dimensiones que representan las condiciones de trabajo como el liderazgo, cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales y capacitación. Del mismo modo, es influyente en las instituciones de salud sobre todo en las actitudes, comportamientos, y salud mental del personal, pero también en el desempeño de sus funciones en cada uno de sus servicios ⁴⁰.

En cuanto a los resultados del Clima Organizacional en torno a la situación actual COVID-19 se muestra en el gráfico N°01 que 76.9% de enfermeras lo percibieron como adecuado, mientras 23.1% lo indican como no adecuado. Estos resultados podrían ser explicados por el hecho de que la mayoría de las enfermeras consideraron a las dimensiones Cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales, capacitación y liderazgo como adecuadas, sin embargo, esta última alcanzó un porcentaje importante pero no mayoritario de no adecuada.

Diversos estudios presentaron resultados parecidos, como los de Da Silva, Azevedo, y Assis ⁴², quienes evidenciaron que 55,9% de enfermeras reportan un clima organizacional saludable; así como, Choque ⁴¹ informó una percepción favorable de 93.9%. En cambio, Sánchez y Núñez ⁴³ indicaron que sus participantes consideraron que debería mejorar en 61,3% tomando en consideración aspectos organizacionales impulsados por los líderes institucionales; mientras que Ortiz et al ³⁸ reportaron insatisfacción en 80% de los enfermeros investigados; y finalmente Navarro ⁴⁴ demostró que el clima organizacional era no saludable en 61% en el centro hospitalario tomado para su estudio.

El clima organizacional se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por el conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por lo tanto, al desempeño de la organización. El clima organizacional puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización. En este sentido el clima organizacional hace referencia a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización⁶⁰.

En el ámbito de la salud en clima organizacional constituye una herramienta estratégica que ayuda al mejoramiento continuo de la institución, que a su vez dependerá del nivel de liderazgo de sus representantes, la comunicación interinstitucional, capacitación continua y efectiva, manejo y gestión de conflictos, y administración eficiente de los recursos institucionales, todos lo mencionado fortalecerá la dinámica organizacional, que se verá manifestado por un ambiente saludable, armónico y adecuado, definido por el interés y motivación de los empleados para ejercer sus funciones, y reflejado en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios ^{45, 46}.

Un buen clima organizacional es la clave para afrontar cualquier crisis situacional, ya que su mantenimiento y consideración traerá consigo múltiples beneficios en todos los involucrados; como el personal de enfermería a quienes le otorga seguridad laboral, y a los pacientes que son seres de cuidado dándoles tranquilidad en cuanto a los cuidados que recibirán y que están dirigidos a satisfacer sus necesidades; de allí su consideración en todo centro hospitalario como estrategia institucional que impulsará que los niveles de calidad sean óptimos y duraderos. El clima laboral puede cambiar siendo, los propios miembros, especialmente los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de los cambios.

A partir de lo antes expuesto, se puede inferir que el clima organizacional descrito por las enfermeras como adecuado en su mayoría son resultado de las percepciones de su entorno laboral en el contexto de la Pandemia por COVID 19 a partir de un conjunto de dimensiones de tipo individual, grupal y organizacional para el caso en estudio las dimensiones fueron cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales y capacitación. El clima organizacional es susceptible de mejora, sin embargo, esta responsabilidad recae en los líderes de enfermería por ser los principales agentes en la generación del cambio o mejora deseada. Dado que el clima organizacional tiene gran impacto en las actitudes y conductas en las organizaciones, así como en el desempeño de los servicios de salud, es necesario y oportuno reflexionar sobre la forma como intervenir en el cambio y mejora del clima como una forma de cambiar y mejorar el desempeño y los resultados de las instituciones de salud.

En cuanto a la dimensión Liderazgo del clima organizacional (ANEXO N° 02), 53.8% de las enfermeras tuvo una percepción adecuada frente a la situación actual de COVID-19; sin embargo, 46.2% lo señalan como no adecuado; resultados que podrían ser explicados porque la mayoría de enfermeras refirieron desconocer la existencia de un comité de crisis para el manejo de la pandemia, quiénes son los líderes de este comité, su nivel de integración, y del interés sentido por quienes toman las decisiones para mejorar las condiciones y el clima laboral; mientras que un buen porcentaje no sabe si forma parte del comité de crisis (ANEXO N°13).

Reportes como el de Ortiz et al ³⁸ afirman en cambio que el personal de enfermería considera la dimensión liderazgo como inadecuada (73.8%), difiriendo con los resultados obtenidos en la presente investigación ya que consideran que, a pesar de contar con la presencia de un comité de manejo de crisis, no se lograba evidenciar disminución de la incertidumbre y temor en el personal de salud frente a los estragos producidos por la pandemia; por su parte, Failoc, y Vega ⁴⁷ señalaron que 61.5% del personal de salud indicó como regular la dimensión liderazgo.

El liderazgo es un proceso de influencia sobre otros para comprometerse a alcanzar ciertos objetivos y compartir una visión, por tanto, este proceso solo puede suceder en un grupo de dos o más personas ya que un líder necesita seguidores, por otro, lado los líderes modelan su comportamiento interactivo para cumplir con su rol generando así su estilo de liderazgo. En tiempos actuales como el actual contexto de Pandemia COVID 19 el concepto de liderazgo va más allá de la dirección de las personas y se enfoca en la capacidad de saber lidiar con circunstancias de cambio e incertidumbre y saber sobreponerse a los acontecimientos ⁵⁸.

Por ende, uno de factores fundamentales en el desarrollo de un buen clima organizacional es el liderazgo, que genera satisfacción y compromiso con las personas y su contexto laboral. El liderazgo en términos de gestión del clima laboral está conformado por una serie de habilidades y competencias que permiten mejoras continuas ⁴³. En base a los resultados de la investigación más del 50% de los profesionales de enfermería consideraron adecuada la dimensión de liderazgo, lo que probablemente les ayudaría a desarrollar un trabajo multidisciplinario y enfrentar de manera óptima la pandemia por COVID 19, a pesar de las precariedades del sistema de salud⁵⁸.

En un ámbito de crisis producido por eventos inesperados, como es el caso de la pandemia del COVID-19, son necesarios líderes con iniciativa, actitudes empáticas y humanitarias; quienes hagan de su prioridad la protección de sus empleados ⁴⁸. Toda organización debe contar con un liderazgo útil y adaptable a las necesidades más inmediatas para poder dar respuesta rápida al gran impacto generado en cualquier situación, como el aumento desmedido de pacientes que requieren atención pertinente, alta demanda de camas de hospitalización y encarar situaciones inciertas como afrontar una enfermedad provocada por un virus totalmente desconocido y del que aún hay poco conocimiento para su control ⁴⁴.

Las acciones para el manejo de crisis realizadas por parte del comité de crisis dentro de su plan estratégico se conducen bajo distintas técnicas que van desde el monitoreo del entorno hasta la integración de métodos administrativos en un determinado proceso regular, además establecen una cultura para generar conciencia y lograr la preparación especializada como parte

de la vida laboral. Contar con un plan de respuesta ante una crisis no significa que esta será evitada, pero sí que podrá minimizarse las pérdidas o reducir considerablemente la duración de esta ⁴⁹.

A partir de lo antes expuesto se reconoce al liderazgo como un componente indispensable y fundamental en el clima organizacional en el contexto de la pandemia por la COVID-19, esto quiere decir que si no logra mantenerse en niveles adecuados podría traer serias repercusiones en la atención a los usuarios y en el recurso humano, entonces si los líderes del equipo de enfermería no alcanzan el grado de adaptación necesario para enfrentar las necesidades inmediatas, tampoco se logrará la reducción oportuna del impacto de la crisis provocando rupturas dentro de la organización y en sus integrantes como tensión, desequilibrio, incertidumbre, descoordinación e ineficiente comunicación⁴⁹.

En cuanto la dimensión Cohesión y Gestión de conflictos (Gráfico N° 03), se evidenció que el 100% del personal lo indica como adecuado, esto podría ser explicado porque la mayoría de las enfermeras respondieron afirmativamente a situaciones como que los trabajadores del hospital se apoyan mutuamente y trabajan en equipo, las diferencias y los conflictos en el servicio se resuelven abierta y constructivamente, además se sienten en la libertad de expresar sus preocupaciones y necesidades sin que algún superior los estigmatice y cuentan con un espacio para deliberar entre colegas preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia. (ANEXO N° 14); Por su parte Ortiz et al ³⁸ reportaron que el 53.9% del personal refirieron tener un clima organizacional adecuado en cuanto a la dimensión en mención, demostrando semejanza con los resultados del presente estudio, indicando que su organización funciona como una unidad y hay existencia de confianza interna para poder manifestar su preocupación ante la presencia de problemas que puedan ir surgiendo frente a sus colegas y/o superiores.

El trabajo en equipo y apoyo mutuo, combinados entre sí logran dentro de la organización interacciones interpersonales potencialmente favorables, fortaleciendo el vínculo creado entre la enfermera y el paciente, lo cual ayudaría a controlar la situación de crisis ocasionado por el Covid-19, como se muestra en los resultados en el hospital donde se realizó dicho estudio. Por lo tanto, la resolución de los conflictos se dará con mayor rapidez, habrá mejores condiciones laboral, aumento de la producción, confianza entre cada integrante de la institución, motivación y compromiso para el cumplimiento de las metas trazadas en la planificación estratégica de los hospitales⁵⁰.

La cohesión y gestión de conflictos está referido al nivel de colaboración para enfrentar la demanda de atención establecidos por la COVID-19 y garantizar la continuidad, oportunidad e

integralidad de la atención a los pacientes y sus familias, en el ejercicio de su trabajo, además de la capacidad de sus representantes para brindar apoyo sea del tipo humano y/o material, así mismo, favorece la apertura para asimilar las diversas opiniones ya sean de discrepancia o favorecedoras entre los miembros de la organización. Es así que las aptitudes y habilidades del grupo al conjugarse permiten un desempeño óptimo con la práctica de una buena comunicación, empatía y libertad de expresión ante sus superiores ⁵¹.

Por lo tanto, el nivel óptimo alcanzado en la dimensión cohesión y gestión de conflictos del clima organizacional en el contexto de pandemia por el COVID-19 podría constituir una fortaleza en el equipo de enfermería para el manejo de este tipo de crisis sanitaria, debido al impacto positivo que tiene la presencia de una adecuada gestión de conflictos en una organización de salud, habiendo un buen nivel de trabajo en equipo durante el ejercicio de las labores, confianza para asumir las diferentes opiniones de apoyo o contrarias entre compañeros de trabajo en cualquier situación emergente, sin embargo, requiere también del desarrollo de estrategias orientadas a incrementar la integración, la creación y mantenimiento de cambios positivos, incentivando actitudes empáticas, intercambio de ideas y aumento de confianza entre los miembros del equipo de enfermería ⁵².

La dimensión comunicación del clima organizacional en la situación de Pandemia por COVID-19 mostro que fue percibido como adecuada por 82.1% de las enfermeras (Gráfico N° 04); dichos resultados podrían ser explicados porque las enfermeras respondieron afirmativamente a aspectos como tener disponibles las recomendaciones para su protección y manejo de pacientes teniendo en cuenta el plan de contingencia del hospital, reciben información clara, precisa y actualizada (ANEXO N° 15). De igual manera Campos, Lázaro e Isla ⁵², indicaron que 71% lo considera como favorable, y 29% desfavorable. Sánchez ⁵⁴ señaló que los resultados fueron favorables en el 80% de su población.

La comunicación en la organización y en la práctica profesional, permite la distribución de mensajes informativos en tres distintos niveles el individual, organizacional y el social, y así facilitar y agilizar el flujo de mensajes, por lo que debe haber reconocimiento de los representantes para que los mensajes sean dirigidos correctamente, lo que conlleva al reforzamiento entre la comunicación verbal y no verbal, y evitar las barreras como prejuicios, bajo nivel de comprensión, ignorancia e incredulidad ⁵⁵.

La pandemia del COVID-19 ha provocado grandes cambios en las organizaciones respecto a las formas de comunicación la cual constituye un punto estratégico, puesto que su uso permite mantener y lograr una gestión eficaz institucional frente a las necesidades existentes en los hospitales, cuya principal acción se hará sobre el intercambio de conocimientos y sinergia

entre cada uno de los miembros, donde se destaca la inmediatez, cohesión de conflictos, capacidad de reacción y agilidad para la resolución de problemas ⁵⁴.

Así que la dimensión comunicación mantenida en niveles adecuados ante situaciones sanitarias de gran impacto podría implicar la fluidez en el intercambio eficaz de mensajes entre cada uno de los miembros de la organización hospitalaria, favoreciendo a que la información compartida mantenga un grado óptimo y claro, evitando la presencia de barreras que perjudiquen la integración del personal como prejuicios, silencios o malas interpretaciones, y si además es aplicada rutinariamente habrá un incremento en los beneficios esperados con el plan de contingencia establecido.

En el Gráfico N° 05, el 76.9% de las enfermeras identificaron que la dimensión Recursos Institucionales es adecuado en torno a la situación actual COVID-19; no obstante, el 23.1% de ellas perciben que no lo es; lo cual podría explicarse porque en su mayoría las enfermeras respondieron afirmativamente a contar con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente con equipos de protección personal (barbijos, guantes, gafas) para prevenir la infección de los/as trabajadores/as de salud (ANEXO N° 16).

La presencia de una crisis debe preveer distintos aspectos en la organización como la implementación organizada de recursos tanto materiales como humanos, en cuanto a lo material es importante que haya disponibilidad de equipos de protección personal punto que se muestra como una de las principales preocupaciones para el personal sanitario, debido a la gran necesidad que representa para el mantenimiento del bienestar de los trabajadores; es así que contar con los equipos necesarios en tiempos de pandemia favorece al enfermero cumplir con los principios éticos y brindar cuidados de calidad ³².

El aprovechamiento de los recursos se va producir si se combinan 5 dimensiones: la economía que debe mantenerse en un nivel estrictamente necesario; la eficacia, para utilizar equitativa y responsablemente los recursos en busca de obtener mejores productos; eficacia, que permita lograr calidad en los servicios y generar un gran impacto; equidad, donde cada recurso debe ser distribuido de manera igualitaria a todos los miembros de la organización; finalmente ética para que cada insumo, producto, o recurso humano cumpla con criterios de respeto, justicia y buena voluntad ⁵⁷.

Es así como los recursos institucionales son considerados como adecuados por gran parte de los enfermeros frente al contexto de pandemia de la COVID-19.

El 89.7% de las enfermeras perciben que el Clima Organizacional en torno a la situación actual COVID-19 en su dimensión Capacitación es adecuado; sin embargo, el 10.3% de ellas perciben que no lo es, resultados que podrían ser explicados porque en su mayoría las enfermeras consideran que se sienten capacitadas para el manejo de equipos de protección y pacientes COVID, teniendo en cuenta que se capacitaron por motivación propia. (ANEXO N° 17) Ortiz et al ³⁸ evidenciaron con respecto a la capacitación, que una amplia proporción de participantes de la encuesta refirieron haberse capacitado sobre COVID-19, lo cual no implicó auto percibirse de las habilidades necesarias para afrontar una crisis de tal impacto, surgiendo con ello afectaciones de tipo psicológico como incertidumbre, miedo y ansiedad de sufrir algún contagio que pueda comprometer su bienestar físico o el de sus familiares.

La capacitación cumple un papel muy importante en el desarrollo de las actividades que realiza el personal de salud día a día; contar con los conocimientos para poder hacer buen uso de los recursos y equipos es fundamental en tiempos de crisis; además beneficia a la institución en distintos aspectos como aumenta la productividad y calidad del trabajo, mejora la moral de los trabajadores, permite la resolución oportuna y eficaz de problemas concretos, disminuye la necesidad de supervisión, previene la producción de accidentes laborales, y aumenta la motivación e identidad del personal de salud ⁵⁸.

Mantener un equipo de trabajo actualizado con la información más reciente sobre los porvenires ante un suceso de gran impacto como el COVID-19, permite que los altos directivos tengan la capacidad de dirigir y gestionar la organización de manera eficiente, además motiva al trabajador a luchar constantemente para salvaguardar la vida de otras personas y la suya, sintiéndose con la capacidad y conocimientos desde los más básicos a los más avanzados para mantener estabilidad en el área en que realiza su labor ⁵⁴.

Por eso tener un personal suficientemente preparado en los distintos aspectos podría constituir una fortaleza en el escenario investigado ya que este recurso humano estaría en mejores condiciones de afrontar un episodio no esperando como la pandemia del COVID-19, beneficiando de manera sustancial al personal de salud, siendo un punto indispensable de conocimiento el manejo correcto del desempaquetado, uso, mantenimiento y eliminación de los elementos de protección personal, así como de los equipos especializados que son necesarios para dar soporte de vida de las personas enfermeras; todo esto en conjunto motiva y produce confianza en el profesional enfermero, además disminuye significativamente el desarrollo de afecciones psicológicas como el estrés, ansiedad incertidumbre o miedo por el riesgo de contraer la enfermedad, mientras que en el paciente se evitará el surgir de complicaciones secundarias a iatrogenias o mala praxis en la ejecución de sus cuidados⁵⁷

Conclusiones

El clima organizacional global de las enfermeras del Hospital II-1 en el contexto del COVID-19 fue favorable para 76.9% y desfavorable para el 23.1%.

Respecto a la dimensión Liderazgo del clima organizacional de las enfermeras en hospital II-1 en torno a la pandemia COVID-19 obtuvo percepción adecuada en el 53,8%, mientras que para el 46.2% fue no adecuado.

Respecto a la dimensión Cohesión y Gestión de conflictos del clima organizacional de las enfermeras del Hospital II-1 en torno a la pandemia COVID-19 fue idóneo para todas las enfermeras.

La dimensión Comunicación del clima organizacional de las enfermeras del Hospital II-1 en torno a la pandemia COVID-19 fue adecuado para el 82.1% y no adecuado para el 17.9%.

La dimensión Recursos Institucionales del clima organizacional de las enfermeras en el Hospital II-1 en torno a la pandemia COVID-19, resultó ser adecuado para el 76.9% y no adecuado para el 23%.

Respecto a la dimensión Capacitación del clima organizacional de las enfermeras del Hospital II-1 en torno a la pandemia COVID-19 fue adecuado para el 89,7% y no adecuado para 10.3%.

Recomendaciones

A las autoridades del Hospital Referencial de Ferreñafe se recomienda formular y/o afianza su plan de mejora continua, tomando acciones como capacitaciones, cursos y talleres, para trabajar el liderazgo a nivel de gerencia, mandos medios, enfermeras jefas y todo el personal de dicho hospital así obtener y mantener un clima organizacional positivo que motive el trabajo en equipo en todo el personal de salud perteneciente a este nosocomio.

A los profesionales de enfermería, que sostengan en sus actividades cotidianas actitudes de liderazgo que busquen la integración interinstitucional, practica de comunicación efectiva y activa, buscar capacitación y actualización temática de distintos programas orientados a las estrategias de confrontación frente a situaciones de crisis como los que provoca una situación de gran magnitud como las pandemias.

A las instituciones formadoras de profesionales de salud, para que incluyan y fortalezcan dentro de su malla curricular temas de formación que incluyan el desarrollo de líderes y gestores con la suficiente capacidad de implementar planes de acción frente a cualquier crisis favoreciendo positivamente el clima organizacional presente en sus centros de labores.

Referencias

1. García M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración [Internet]. 2009 [Consultado 15 Oct 2020]; 42 (2): 43 - 61. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
2. Guzmán L. Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y Privados [Tesis de postgrado en internet]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [Consultado 20 Oct 2020]. 142 p. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>
3. Bustamante M, Grandón M, Lapo M. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estudios Gerenciales [Internet]. 2015 [Consultado 20 Oct 2020]; 31(2): 432 - 40. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
4. Orús A. COVID-19: países afectados según los casos confirmados de contagio en 2021 [Internet]. Hamburgo; 2021 [Consultado 20 Oct 2021]. Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/1091192/paises-afectados-por-el-coronavirus-de-wuhan-segun-los-casos-confirmados/>
5. Fantin R, Brenes-Camacho G, Barboza-Solís C. Defunciones por COVID - 19: distribución por edad y universalidad de la cobertura médica en 22 países. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2021 [Consultado 20 Oct 2020]. 28 (45): e42. Disponible en: <http://doi.org/10.26633/RPSP.2021.42>
6. Huang J. Sistema médico chino abrumado por los miles de casos de coronavirus [Internet]. España; 2020 [Consultado 26 Oct 2020]. Disponible en: <https://www.vozdeamerica.com/a/sistema-medico-chino-abrumado-por-los-miles-de-casos-de-coronavirus/5285078.html>
7. France 24. Covid-19: En Wuhan, las condiciones de trabajo del personal sanitario son dramáticas [Internet]. Asia-Pacífico; 2020 [Consultado 26 Oct 2020]. Disponible en: <https://www.france24.com/es/20200212-coronavirus-condiciones-trabajo-personal-medico-wuhan>
8. López C. Covid - 19: ¿La experiencia china es extrapolable? [Internet]. Europa; 2020 [Consultado 26 Oct 2020]. Disponible en: <https://gacetamedica.com/investigacion/covid-19-la-experiencia-china-es-extrapolable/>
9. Organización Mundial de la Salud. Informe: el impacto del COVID - 19 en América Latina y el Caribe [Internet]. Ginebra; 2020 [Consultado 26 Oct 2020]. Disponible en: <https://peru.un.org/sites/default/files/2020->

- 07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf
10. Organización Mundial de la Salud (OMS). El Perú [Internet]. Ginebra; 2020 [Consultado 26 Oct 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
 11. Quenta R, Silva K. “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado” Arequipa – 2016 [Tesis de pregrado en internet]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016 [Consultado 28 Oct 2020]. 87 p. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1805/ENquvara.pdf>
 12. Grupo de Seguimiento Concertado a las Políticas de Salud de la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza. Informe nacional sobre el impacto del COVID - 19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú [Internet]. Perú; 2020 [Consultado 28 Oct 2020]. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-08-17/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>
 13. Andina. Ferreñafe: Hospital Referencial atenderá solo a pacientes con COVID - 19 [Internet]. Perú; 2020 [Consultado 28 Oct 2020]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-ferrenafe-hospital-referencial-atendera-solo-a-pacientes-covid19-795005.aspx>
 14. La República. Coronavirus en Lambayeque: cierran consultorio COVID - 19 de Ferreñafe [Internet]. Perú: Ferreñafe, 2020 [Consultado 28 Oct 2020]. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2020/04/15/coronavirus-en-lambayeque-cierran-consultorio-covid-19-de-ferrenafe-lrmd/>
 15. Organización Mundial de la Salud (OMS). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID - 19) [Internet]. Ginebra; 2020 [Consultado 02 Nov 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
 16. Nosnik A. Culturas organizacionales: Origen, consolidación y desarrollo [Internet]. España: Netbiblo; 2015 [Consultado 02 Nov 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/ttY7Uc>
 17. Sánchez J, Aguirre M, Martínez P. Clima organizacional [Internet]. España: Editorial Académica Española; 2016 [Consultado 02 Nov 2020]. 52 p. Disponible en: <https://www.eae-publishing.com/catalogue/details/es/978-3-8484-6571-2/clima-organizacional>
 18. Saucedo K, Peña W. Clima organizacional y satisfacción laboral de una industria papelera de Lima Este [Tesis de pregrado en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2015 [Consultado 10 Nov 2020]. 103p. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/190/Karito_Tesis_bachille

- r_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Duro A. Introducción al Liderazgo Organizacional. Teoría y metodología [Internet]. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos; 2006 [Consultado 10 Nov 2020]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=qppjOxCyKUKC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
 20. Ballart X, Rico G, Ripoll G. La motivación en los servicios públicos. Análisis empírico de sus antecedentes y de sus efectos [Internet]. Madrid: INNAP INVESTIGA; 2016 [Consultado 18 Nov 2020]. Disponible en: <https://www.inap.es/documents/10136/1716773/PagInicia-La-motivacion-de-los-servicios-publicos.pdf/9734d934-8510-00b4-f796-3b3aae84566f>
 21. Peña H, Villón S. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Scientific [Internet]. 2017 [Consultado 18 Nov 2020]; 3(7): 177 - 192. Disponible en: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181
 22. Malagón-Londono G, Galán R, Pontón G. Administración hospitalaria. Segunda ed. [Internet]. Colombia: Editorial Médica Panamericana; 2002 [Consultado 24 Nov 2020]. 622p. Disponible en: https://www.academia.edu/40644546/Administracion_Hospitalaria_Malagon_Londo%C3%BAo_booksmedicos -
 23. Nèdoncelle M. La reciprocidad de las conciencias [Internet]. Madrid: Caparrós, 1997 [Consultado 24 Nov 2021]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=o9cAHUK8apkC&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
 24. Segredo A. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. Correo Científico Médico [Internet]. 2013 [Consultado 24 Nov 2020]; 17 (3): 344 - 352. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf>
 25. Lapo M. Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud [Tesis de postgrado en internet]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2018 [Consultado 24 Nov 2020]; 190 p. Disponible en: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12609/LAPO_INFLUENCIA_LABORALES_PROFESIONALES.pdf?sequence=6&isAllowed=y
 26. Ferro V. Derecho individual de trabajo en el Perú [Internet]. Lima: Fondo Editorial; 2019 [Consultado 24 Nov 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/QCIQUm>

27. Brigido A. Sociología de la educación: temas y perspectivas fundamentales [Internet]. Córdoba: Editoriales Brujas; 2006 [Consultado 24 Nov 2020]. 320p. Disponible en: <https://acortar.link/BJz7sy>
28. Fernández A. Dirección y Planificación Estratégica en las empresas y organizaciones Madrid: Díaz de santos; 2011 [Consultado 24 Nov 2020]. 220p. Disponible en: https://www.academia.edu/33448239/Direcci%C3%B3n_y_planificaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica
29. Diaz A. Sociedad 5.0 ante la pandemia: Investigación e innovación educativa [Internet]. Barcelona: Ediciones Octaedro, SL; 2020 [Consultado 24 Nov 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/iyR6jE>
30. Ministerio de salud. Tiempos de pandemia 2020-2021 [Internet]. Lima; 2021 [Consultado 24 Nov 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
31. Pilligua C, Arteaga F. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración [Internet]. 2019 [Consultado 12 Nov 2020]. 15(28): 1 – 25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
32. Huber D. Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo [Internet]. 6ed. España: Elsevier; 2020 [Consultado 30 Nov 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=739577>
33. Lahite-Savón Y, Céspedes_Pereña V, Maslen-Bonnane M. El desempeño del personal de enfermería durante la pandemia de la COVID - 19. Revista Información Científica [Internet]. 2020 [Consultado 30 Nov 2020]; 99 (5): 494 - 502. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v99n5/1028-9933-ric-99-05-494.pdf>
34. Martí S, Alcántara M. Política y crisis en América Latina: Reacción e impacto frente a la COVID - 19 [Internet]. Madrid: Ediciones Jurídicas y Sociales S.A; 2020 [Consultado 30 Nov 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/sApij5>
35. Abellán A, Aceituno P, Allende A, De Andrés A, Bartumeus F, et al. Una visión global de la pandemia de la pandemia COVID – 19: Qué sabemos y qué estamos investigando desde el CSIC [Internet]. España: CSIC, 2020 [Consultado 30 Nov 2020]. 258 p. Disponible en: https://www.csic.es/sites/default/files/informe_cov19_pti_salud_global_csic_v2_1.pdf
36. Jimenez D. La gestión y liderazgo de la enfermera en los servicios de salud: Gestión y liderazgo en enfermería [Internet]. España: Editor GRIN Verlang; 2018 [Consultado 30 Nov 2020]. 7p. Disponible en: <https://acortar.link/diE6WG>

37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. 6da ed. México: Mc Graw Hill; 2014. 632 p.
38. Ortiz Z, Antonietti L, Capriati A, Ramos S, Romero M, Mariani J, Ortiz F, Pecheny M. Preocupaciones y demandas frente a COVID - 19. Encuesta al personal de salud. Medicina [Internet]. 2020 [Consultado 30 Nov 2020]; 80(3): 16 – 24. Disponible en: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/111616>
39. Miranda-Navales M, Villasis-Keever M. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Rev. Alerg. Méx. [Internet]. 2019 [Consultado 03 Dic 2020]; 66(1): 115 – 122. Disponible en: <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
40. Uribe P. Clima y Ambiente Organizacional [Internet]. México: Editorial El Manuel Moderno; 2019 [Consultado 03 Dic 2020]. 228 p. Disponible en <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
41. Choque M. Relación del afrontamiento del estrés y clima organizacional en el personal del servicio de obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza durante pandemia por coronavirus 2019 [Tesis de pregrado en Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2020 [Consultado 10 May 2021]. 81p. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10220/63.0780.OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. Da Silva A, Azevedo A, Assis F. O clima organizacional nas bibliotecas universitárias: um estudo das bibliotecas setoriais da Universidade Federal de Pernambuco. Biblios [Internet]. 2015 [Consultado 26 May 2021]; 160 (60): 76-90. Disponible en: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/214/236>
43. Sanchez J, Nuñez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de Salud Chota. Rev. RECIEN [Internet]. 2020 [Consultado 26 May 2021]; 9(2): 2 – 10. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27/26>
44. Navarro M. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha Moyobamba, 2020 [Tesis de pregrado en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [Consultado 15 Sept 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60994/Navarro_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

45. Armenteros A, Torres J. Intervención para la mejora del clima organizacional en enfermería. *Enfermería2019* [Internet]. 2019 [Consultado 26 May 2021]; 4(58): 1 - 10. Disponible en: <http://www.enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/view/58/95>
46. Grueso M. Organizaciones Saludables y Procesos Organizacionales [Internet]. 4ta. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario; 2016 [Consultado 15 Sept 2021]. 332p. Disponible en: <https://acortar.link/EKKFbU>
47. Failoc D, Vega M. “Síndrome de burnout y clima organizacional en un Hospital Público, durante la emergencia sanitaria por Covid – 19. Chiclayo - 2021” [Tesis de grado en internet]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2021 [Consultado 30 Sept 2021]. 63 p. Disponible en: <https://acortar.link/fIAte3>
48. Ruiz A, Deodato S. Percepción de las enfermeras gestoras sobre su gestión y liderazgo en tiempos de pandemia: una revisión de alcance. *Enfermería Activa* [Internet]. 2020 [Consultado 30 Sept 2021]; 19 (6): 33 - 53. Disponible en: <https://acortar.link/ZplXKk>
49. Lussier R, Achua C. Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades [Internet]. 4ta edición. México: CENCAGE Learning; 2011 [Consultado 30 Sept 2021]. 548 p. Disponible en: <https://acortar.link/oUvmZJ>
50. Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo. Sistemas de resolución de conflictos laborales [Internet]. Italia; 2013 [Consultado 30 Sept 2021]. 268 p. Disponible en: <https://acortar.link/7Oh5J>
51. Hernández E. Gestión de Conflictos y Proceso de Mediación [Internet]. 3ra. Madrid: Editorial CEP S.L; 2016 [Consultado 30 Sept 2021]. 265p. Disponible en: <https://acortar.link/Jv8eSz>
52. León C. La gestión del conflicto en las organizaciones complejas [Internet]. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía; 2016 [Consultado 05 Oct 2021]. 62p. Disponible en: https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3
53. Lazaro G, Isla E. “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, Diciembre 2020” [Tesis de pregrado en Internet]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [Consultado 05 Oct 2021]. 72 p. Disponible en <https://acortar.link/rPB8zl>
54. Sanchez C. Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 [Tesis de postgrado en internet]. Trujillo: Universidad Cesar

55. Vallejo, 2020 [Consultado 05 Oct 2021]. 81p. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51227>
56. Díaz S. “Comunicación organizacional y trabajo en equipo” (Estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango) [Tesis de grado en internet]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2014 [Consultado 05 Oct 2021]. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
57. Castro B, Carranza J. Factores de protección emocional en profesionales de enfermería frente al cuidado durante la pandemia por COVID-19 [Tesis de pregrado en internet]. Ecuador: Universidad de Guayaquil, 2020 [Consultado 28 Sept 2021]. 106p. Disponible en: <https://acortar.link/nqfgE4>
58. OMS. Buen aprovechamiento de los recursos, mejor salud. 70.^a Asamblea Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra; 2017 [Consultado 28 Sept 2021]. Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA70/A70_INF6-sp.pdf
59. Cota J, Rivera J. La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Ciencia y Técnica Administrativa [Internet]. Argentina; 2016 [Consultado 30 Sept 2021]. Disponible en <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
60. Crobu R. Liderar en la incertidumbre [Internet]. Madrid; 2018 2016 [Consultado 10 Oct 2022]. Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=nIZQDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo+en+momentos+de+crisis&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
61. Bordas M. Gestión Estratégica del Clima Laboral. [Internet]. Madrid ; 2016 [Consultado 20 Oct 2022]. Disponible en <https://acortar.link/5GCy74>.

Anexos

ANEXO N° 01

Diagrama de la muestra será el siguiente:

$M \rightarrow O1$

Dónde:

M = Muestra (Profesionales de enfermería)

O1 = Observación de la variable (Clima organizacional)

ANEXO N° 02

Dimensiones e ítems correspondientes

DIMENSIONES	ÍTEMS
Liderazgo	Ítems 5
Comunicación	Ítems 4
Capacitación	Ítems 5
Cohesión y Gestión de conflictos	Ítems 5
Recursos institucionales	Ítems 6

ANEXO N° 03

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS HOSPITALARIAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA EN UN HOSPITAL COVID-19

Elaborado por Vargas Sánchez M. (2020)

En base a Zulma Ortiz et al. (2019)

Instrucciones:

Han pasado trece meses desde el inicio de la emergencia sanitaria, tiempo en el cual se han implementado cambios en todos los efectores de salud del hospital, siguiendo las normativas y protocolos internacionales y locales. Nos queda camino por recorrer y por eso nos interesa comprender los logros alcanzados y lo que todavía queda por mejorar. Para ello es importante conocer tu experiencia. Este cuestionario es anónimo y voluntario, por lo que tu participación implica tu consentimiento. Está realizada sobre una plataforma externa no vinculada a ninguna base de datos institucional.

¡Muchas gracias!

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS HOSPITALARIAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA EN UN HOSPITAL COVID-19

Han pasado trece meses desde el inicio de la emergencia sanitaria, tiempo en el cual se han implementado cambios en todos los efectores de salud del hospital, siguiendo las normativas y protocolos internacionales y locales. Nos queda camino por recorrer y por eso nos interesa comprender los logros alcanzados y lo que todavía queda por mejorar. Para ello es importante conocer tu experiencia. Este cuestionario es anónimo y voluntario, por lo que tu participación implica tu consentimiento. Está realizada sobre una plataforma externa no vinculada a ninguna base de datos institucional.

¡Muchas gracias!

1. SEXO

- Mujer
- Hombre

2. EDAD *

- a) <30 años
- b) 30 a 39 años
- c) 40 a 49 años
- d) 50 a 59 años
- e) 60 o más años

3. ¿CON RESPECTO A LAS PERSONAS CON QUIEN USTED VIVE EN CASA?

	Alguno es grupo de riesgo para COVID-19	Ninguno es grupo de riesgo para COVID-19	No aplica
Vivo con mis papás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivo con mis hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivo con mi pareja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivo con otras personas (amigos, compañeros o familia externa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿REALIZA LABOR ASISTENCIAL EN OTRA INSTITUCIÓN DIFERENTE A MINSA? *

- a) No
- b) Si, en el sector privado
- c) Si, ESSALUD
- d) Si FF. AA, PNP
- e) Si en otros

5. ¿QUÉ TIPO DE VÍNCULO LABORAL/RELACIÓN CONTRACTUAL TIENE CON EL HOSPITAL? *

- a) Locación de servicios (Honorarios profesionales)
- b) Contrato Administrativo de servicios (CAS)
- c) Nombrado permanente (D.L 276)
- d) Otro (señalar)

6. ¿CUÁNTOS AÑOS Y MESES LABORA EN ESTE HOSPITAL? *

Tu respuesta _____

7. ¿QUÉ TIPO DE ACTIVIDAD REALIZA? *

- a) Asistenciales ambulatorias (preventivas o de control de enfermedades crónicas).
- b) Asistenciales en áreas de internación de baja complejidad.
- c) Asistenciales en áreas de cuidados críticos/quirúrgicos.
- d) Asistenciales en áreas de emergencias.
- e) Asistenciales en otra área.
- f) Asistenciales en área hospitalización Covid-19.
- g) No asistenciales

8. EN EL CENTRO DONDE TRABAJA: *

	NO(0)	NO TENGO CERTEZA (1)	DESCONOZCO TOTALMENTE (1)	SI (2)
a) Existe un comité de crisis para el manejo de la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Sé quién/quienes lideran el comité de crisis para el manejo de la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Formo parte del comité de crisis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Tengo claro mi rol y lo que se espera de mí en este contexto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Quienes toman las decisiones se interesan y se ocupan de mejorar las condiciones y el clima laboral para manejar adecuadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. EN EL CENTRO DONDE TRABAJA *

	NO (0)	NO TENGO CERTEZA (1)	DESCONOZCO TOTALMENTE (1)	SI (2)
a) La información oficial sobre la pandemia me llega a través de una única fuente institucional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Toda la información referida a la pandemia que recibo es clara, precisa y actualizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Se me comunicó el plan de contingencia del centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. EN RELACIÓN CON LA CAPACITACIÓN SOBRE LA PANDEMIA: *

	NO (0)	NO TENGO CERTEZA (1)	DESCONOZCO TOTALMENTE (1)	SI (2)
a) Me capacité en manejo de pacientes con COVID-19 por indicación/ instrucción del centro donde trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Me capacité en manejo de pacientes con COVID-19 exclusivamente por motivación propia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Me siento adecuadamente capacitado/a para manejar casos probables de COVID-19.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Me siento adecuadamente capacitado/a en el uso de equipos de protección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Me siento adecuadamente capacitado/a sobre cómo protegerme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. EN EL CENTRO DONDE TRABAJO: *

	NO TENGO CERTEZA (1)	DESCONOSCO TOTALMENTE (1)	SI (2)
a) Los/as trabajadores/as están más dedicados a defender sus propios intereses individuales antes que el bien del servicio o de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Los/as trabajadores/as nos apoyamos mutuamente y funcionamos como una unidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe un espacio para deliberar entre colegas acerca de nuestras preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Me siento confiado/a en manifestar mi angustia o ansiedad frente a mis colegas/ superiores sin temor a que me estigmaticen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Las diferencias y los conflictos en el servicio / en la institución se resuelven abierta y constructivamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. EN EL CENTRO DONDE TRABAJO *

	NO (0)	NO TENGO CERTEZA (1)	DESCONOZCO TOTALMENTE (1)	SI (2)
a) Cuenta con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente descontaminado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Cuenta con la colaboración de todo el equipo de salud para preservar la higiene del lugar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cuenta con la colaboración de los pacientes para preservar la higiene del lugar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Tiene recursos para hacer testeo de COVID-19 al personal de salud en riesgo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Existe una clara política de vacunación antigripal para el personal de salud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Cuenta con equipos de protección personal (barbijos, guantes, gafas) para prevenir la infección de los/as trabajadores/as de salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA ¿QUÉ ES LO QUE MAS ME IMPORTA?
Asigna un número del 1 al 4 a cada enunciado, según el nivel de prioridad en tu lista de preocupaciones, considerando: 1 el más prioritario, 4 lo menos prioritario *

	1	2	3	4
a) Disponer de insumos básicos para el lavado de manos y alcohol gel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tener equipos de protección personal para prevenir contagiarme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Saber qué medidas tomar frente a un paciente COVID-19 positivo. qué medidas tomar frente a un paciente COVID-19 positivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE PREOCUPA? *

	1	2	3	4
a) Contagiarme y que me estigmaticen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Contagiarme y/o poner en riesgo a mi familia/ mi entorno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO N° 04
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima Organizacional de las enfermeras en el contexto actual de la Pandemia COVID-19 en un Hospital NII- 1 2021	Clima Organizacional de las enfermeras en el contexto actual de la Pandemia COVID estará dado por las respuestas al Instrumento Correspondiendo calificaciones de: -Clima organizacional adecuado (1 o más) -Clima organizacional no adecuado (0)	Liderazgo	Ítem 8	Likert Ordinal
		Comunicación	Ítem 9	
		Capacitación	Ítem 10	
		Cohesión y Gestión de conflictos	Ítem 11	
		Recursos institucionales	Ítem 12	
		En el contexto de la pandemia, ¿qué es lo que más le preocupa?	Ítem 13, 14	

ANEXO N° 05
PRUEBA V DE
AIKEN

PRUEBA V DE AIKEN JUEZ		NOMBRE Y APELLIDO DE LOS EXPERTOS		
JUEZ 01		Mgr Mary Susan Carrasco Navarrete		
JUEZ 02		Mgr Nelly Guillermina Sirlopú Garcés		
JUEZ 03		Dra Elaine Lazaro Alcantara		
JUEZ 04		Mgr Mirtha Alvarado Tenorio		
ITEMS	TOTAL		COEFICIENTE	DESCRIPTIVO
1	3	1	0,75	Válido
2	4	0	1,00	Válido
3	4	0	1,00	Válido
4	4	0	1,00	Válido
5	4	0	1,00	Válido
6	4	0	1,00	Válido
7	4	0	1,00	Válido
8	4	0	1,00	Válido
9	4	0	1,00	Válido
10	4	0	1,00	Válido
11	4	0	1,00	Válido
12	4	0	1,00	Válido

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken obtenido es >0.7 para los doce ítems

ANEXO N° 06

VALIDACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO – ALFA DE CONBRACH

Escala: Todas las dimensiones

Escala de fiabilidad por cada dimensión del test

Constructo	Alfa de Cronbach
Liderazgo	0.871
Comunicación	0.960
Capacitación	0.848
Cohesión y gestión de conflictos	0.729
Recursos Internacionales	0.943
Preocupaciones en contexto de pandemia	0.963

[0.00 – 0.40 > - Inaceptable

[0.40 – 0.65 > - Moderada

[0.65 – 0.70 > - Mínimamente Aceptable

[0.70 – 0.75 > - Respetable

[0.75 – 0.80 > - Muy Respetable

[0.80 – 0.85 > - Buena

[0.85 – 0.90 > - Muy Buena

[0.90 – 0.95 > - Elevada

[0.95 a + > - Muy Elevada o Excelente

<i>Fiabilidad del test</i>	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.962	30

En función al índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach (0.962) se alcanzó un nivel de confiabilidad Excelente, por lo que este test se considera consistente para el estudio.

ANEXO N° 07



**CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 097-2021-USAT-FMED**

Chiclayo, 19 de abril de 2021

Vista la solicitud virtual N° TRL-2021-3375 en virtud de la aprobación con fecha 14 de abril de 2021 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante VARGAS SANCHEZ MERLI, de la Escuela de Enfermería. Asesor: Mgtr. Iliana del Rosario Muro Exebio.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Enfermería.

Que el proyecto de Investigación denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID 19 EN UN HOSPITAL II-1**, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Enfermería y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.




 LIC. IRENE MERCEDES DEL ROCÍO RANGEL CASTRO
 SECRETARÍA ACADÉMICA
 FACULTAD DE MEDICINA




 Mgtr. Luis Enrique Jara Romero
 Decano (e)
 Facultad de Medicina

ANEXO N° 08



Chiclayo, 21 de abril de 2021

Carta N° 021 – 2021-USAT- FMED-DEENF

Medico
Miguel Salazar Calopiña
Director del Hospital Referencial de Ferreñafe
Ferreñafe. -

Asunto: Autorización para ejecutar Proyecto de Investigación

De mi consideración:

Mediante la presente es grato saludarlo cordialmente a nombre de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y a la vez, presentarle a la estudiante de Enfermería: **VARGAS SANCHEZ MERLI**, identificada con DNI. 74386864, quién ha realizado un Proyecto de Tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID 19 EN UN HOSPITAL II-1**, considerando que dicha investigación cuenta con la aprobación del Comité Metodológico de la Escuela de Enfermería y el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Medicina USAT. Esta investigación tiene como asesora a la docente Mgtr. Iliana del Rosario Muro Exebio.

Por tal motivo solicito a su despacho, pueda brindarle a la estudiante las facilidades del caso, a fin de poder ejecutar dicho proyecto de investigación, en la institución que dignamente dirige; asimismo las coordinaciones con el Servicio de Enfermería en lo relacionado a fecha y requerimientos respectivos para la recolección de datos.

Agradezco por anticipado su gentil apoyo y comprensión ante lo solicitado, me despido no sin antes manifestarle mi consideración y estima personal

Atentamente

Dra. Mirian Elena Saavedra Covarrubia
Directora Escuela de enfermería

ANEXO N° 09



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD FERREÑAFE
Hospital Referencial de Ferreñafe



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Constancia

El Director del Hospital Referencial de Ferreñafe, por el presente documento:

AUTORIZA a **VARGAS SANCHEZ MERLI**, alumna de la Escuela Profesional de Enfermería-Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-USAT; a recolectar datos para realizar su Proyecto de Tesis titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID 19 EN UN HOSPITAL II-1**".

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Peruano.

Ferreñafe, 24 de mayo del 2021.




 Miguel David Salazar Campuzano
 DIRECTOR
 2021-05-24

"Nuestra Prioridad... Tu Bienestar"

Av. Augusto B. Leguía N° 638 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462
 email: hospitalexreferencial@urc@hotmail.es

ANEXO N° 10
HOJA INFORMATIVA

Datos informativos:

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadora: Vargas Sánchez Merli

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN ELCONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19 EN UN HOSPITAL II-1

Propósito del Estudio:

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ENFERMERAS EN ELCONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19 EN UN HOSPITAL II-1”. Este estudio se realiza con el objetivo general de Determinar el clima organizacional de las enfermeras en el contexto de pandemia por COVID-19 en el Hospital Referencial de Ferreñafe II-1 2021.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

1. Luego que usted de lectura a la hoja informativa y a la aceptación de contribuir con su participación, se le brindará un cuestionario referente al tema de investigación, que se fragmentará en dos partes (información personal y los ítems correspondientes a la temática), se abordará en un tiempo determinado por el participante para responder dicho instrumento de recolección de datos.
2. En seguida se procesará la información de manera anónima y se emitirá un informe general de los resultados.
3. Finalmente, los resultados serán probablemente publicados en una revista científica.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Usted no obtendrá ningún beneficio al finalizar la entrevista.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, del mismo modo no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Confidencialidad:

Se garantiza que la información que usted brinde es absolutamente anónima para otras personas, solo la investigadora será quien manejará la información obtenida.

Uso futuro de la información obtenida:

La investigadora conservará la información de su cuestionario guardado en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de la investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos: SI NO

Se contará con el permiso del Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cada vez que se requiera el uso de la información.

Derechos del participante:

Si usted decide no participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Vargas Sánchez Merli al teléfono celular 913056455, investigador principal.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo comiteetica.medicina@usat.edu.pe.

ANEXO N° 11

Informe de investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	0%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.medicinabuenosaires.com Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	<1%
5	elinformanteperu.com Fuente de Internet	<1%
6	reliefweb.int Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad del Valle de Atemajac Trabajo del estudiante	<1%
9	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
11	daten-quadrat.de Fuente de Internet	<1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
13	oiss.org Fuente de Internet	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.powershow.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.593dp.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %

20	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	search.scielo.org Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to University of Hertfordshire Trabajo del estudiante	<1 %
26	aniversariocimeq2021.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
27	hipatiapress.com Fuente de Internet	<1 %
28	viatijuana.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
30	icpcolombia.org Fuente de Internet	<1 %

31	medintensiva.org Fuente de Internet	<1 %
32	www.upra.edu Fuente de Internet	<1 %
33	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	<1 %
35	sociodemografiaysalud-2.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
36	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
37	www.elciudadano.net Fuente de Internet	<1 %
38	camiper.com Fuente de Internet	<1 %
39	colombia.as.com Fuente de Internet	<1 %
40	derechoenaccion.cide.edu Fuente de Internet	<1 %
41	derechos.org.ve Fuente de Internet	<1 %
42	issuu.com Fuente de Internet	<1 %

43	www.apmcg.pt Fuente de Internet	<1 %
44	www.crid.or.cr Fuente de Internet	<1 %
45	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
46	www.laprensagrafica.com Fuente de Internet	<1 %
47	Www.entrepreneur.com Fuente de Internet	<1 %
48	hablandoclaro.net Fuente de Internet	<1 %
49	investigadores.uandes.cl Fuente de Internet	<1 %
50	lanic.utexas.edu Fuente de Internet	<1 %
51	www.dsrrhh.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.eticayempresa.com Fuente de Internet	<1 %
53	www.industria.ejgv.euskadi.net Fuente de Internet	<1 %
54	www.oalib.com Fuente de Internet	<1 %

55	www.pinterest.es Fuente de Internet	<1 %
56	www.quevida.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	<1 %
58	moam.info Fuente de Internet	<1 %
59	editor.editafacil.es Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ANEXO N° 12

Tabla 1

Distribución según características sociolaborales de las enfermeras que laboran en un Hospital II-1

Características	N°	%
Sexo		
Masculino	9	26.08
Femenino	30	79.92
Edad		
<30 años	12	30.77
30 a 39 años	20	51.28
40 a 49 años	4	10.26
50 a 59 años	2	5.13
60 o más años	1	2.56
Labores Asistenciales en otra institución		
No	25	64.1
Sí, otros	1	2.56
Sí, FF. AA o PNP	1	2.56
Sí, sector privado	7	17.95
Sí, ESSALUD	5	12.82
Vínculo Laboral		
Contrato Administrativo se servicios (CAS)	15	38.46
Locación de servicios (Honorarios profesionales)	7	17.95
Nombrado permanente (D.L 276)	16	41.03
Otro	1	2.56
Tipo de Actividad		
Asistenciales ambulatorias (preventivas o de control de enfermedades crónicas).	6	15.38
Asistenciales en área hospitalización COVID-19.	11	28.21
Asistenciales en áreas de cuidados críticos/quirúrgicos.	4	10.26
Asistenciales en áreas de emergencias.	6	15.38

Asistenciales en áreas de internación de baja complejidad.	2	5.13
Asistenciales en otra área.	7	17.95
No asistenciales	3	7.69
Tiempo Laboral		
0 a 5 años	30	76.90
6 a 11 años	8	20.50
> 11 años	1	2.60

ANEXO N° 13

Clima Organizacional en su dimensión Liderazgo de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1

LIDERAZGO	No		No tengo certeza		Desconozco Totalmente		Sí		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Existe un comité de crisis para el manejo de la pandemia.	5	12.82	13	33.33	3	7.69	18	46.15	39	100.0
2. Sé quién/quién lideran el comité de crisis para el manejo de la pandemia.	10	25.64	8	20.51	6	15.38	15	38.46	39	100.0
3. Formo parte del comité de crisis.	29	74.36	0	0.00	2	5.13	8	20.51	39	100.0
4. Tengo claro mi rol y lo que se espera de mí en este contexto.	7	17.95	6	15.38	2	5.13	24	61.54	39	100.0
5. Quienes toman las decisiones se interesan y se ocupan de mejorar las condiciones y el clima laboral para manejar adecuadamente la pandemia.	9	23.08	10	25.64	4	10.26	16	41.03	39	100.0

ANEXO N° 14

Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y Gestión de Conflictos de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1

COHESIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS	No		No tengo certeza		Desconozco Totalmente		Sí		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Los/as trabajadores/as están más dedicados a defender sus propios intereses individuales antes que el bien del servicio o de la institución.	0	0.00	5	12.82	12	30.77	22	56.41	39	100.0
2. Los/as trabajadores/as nos apoyamos mutuamente y funcionamos como una unidad.	0	0.00	5	12.82	4	10.26	30	76.92	39	100.0
3. Existe un espacio para deliberar entre colegas acerca nuestras preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia.	0	0.00	2	5.13	12	30.77	25	64.10	39	100.0
4. Me siento confiado/a en manifestar mi angustia o ansiedad frente a mis colegas/ superiores sin temor a que me estigmaticen.	0	0.00	6	15.38	7	17.95	26	66.67	39	100.0
5. Las diferencias y los conflictos en el servicio / en la institución se resuelven abierta y constructivamente.	0	0.00	2	5.13	3	7.69	34	87.18	39	100.0

ANEXO N° 15

Clima Organizacional en su dimensión Comunicación de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1

COMUNICACIÓN	No		No tengo certeza		Desconozco Totalmente		Sí		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. La información oficial sobre la pandemia me llega a través de una única fuente institucional.	9	23.08	5	12.82	5	12.82	20	51.28	39	100.0
2. Toda la información referida a la pandemia que recibo es clara, precisa y actualizada.	3	7.69	7	17.95	6	15.39	23	58.97	39	100.0
3. Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes.	6	15.38	2	5.13	6	15.38	25	64.10	39	100.0
4. Se me comunicó el plan de contingencia del centro.	10	25.64	2	5.13	6	15.38	21	53.85	39	100.0

ANEXO N° 16

Clima Organizacional en su dimensión Recursos Institucionales de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1

RECURSOS INTERNACIONALES	No		No tengo certeza		Desconozco Totalmente		Sí		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Cuenta con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente descontaminado.	11	28.21	4	10.26	3	7.69	21	53.85	39	100.0
2. Cuenta con la colaboración de todo el equipo de salud para preservar la higiene del lugar.	8	20.51	6	15.38	4	10.26	21	53.85	39	100.0
3. Cuenta con la colaboración de los pacientes para preservar la higiene del lugar.	11	28.21	7	17.95	3	7.69	18	46.15	39	100.0
4. Tiene recursos para hacer testeo de COVID-19 al personal de salud en riesgo.	12	30.77	4	10.26	6	15.38	17	43.59	39	100.0
5. Existe una clara política de vacunación antigripal para el personal de salud.	8	20.51	8	20.51	4	10.26	19	48.72	39	100.0

6. Cuenta con equipos de protección personal (barbijos, guantes, gafas) para prevenir la infección de los/as trabajadores/as de salud.	8	20.51	4	10.26	6	15.38	21	53.85	39	100.0
--	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------	----	-------

ANEXO N° 17

Clima Organizacional en su dimensión Capacitación de las enfermeras en el contexto de pandemia COVID-19 en un Hospital II-1

CAPACITACIÓN	No		No tengo certeza		Desconozco Totalmente		Sí		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Me capacité en manejo de pacientes con COVID-19 por indicación/instrucción del centro donde trabajo.	16	41.03	3	7.69	3	7.69	17	43.59	39	100.0
2. Me capacité en pacientes con exclusivamente por manejo de COVID-19 motivación propia.	7	17.95	4	10.26	2	5.13	26	66.67	39	100.0
3. Me siento adecuadamente capacitado/a para manejar casos probables de COVID-19.	4	10.26	7	17.95	3	7.69	25	64.10	39	100.0
4. Me siento adecuadamente capacitado/a en el uso de equipos de protección.	1	2.56	8	20.51	3	7.69	27	69.23	39	100.0
5. Me siento adecuadamente capacitado/a sobre cómo protegerme.	2	5.13	6	15.38	3	7.69	28	71.79	39	100.0