

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA  
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**NOEMY ADALITH MUNGUIA HUATUCO**

**Callao, 2018**  
**PERÚ**





**DEDICATORIA:**

A mis padres y cada una de mis  
amistades cercanas que están  
brindándome siempre su apoyo  
incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Colegio de Enfermeros Consejo Regional IV- Junín, por concretar los convenios con la Universidad Nacional del Callao, para contribuir al logro de las competencias de los Licenciados en Enfermería, a nivel de posgrado.

A la Universidad Nacional del Callao, a la Unidad de Segunda Especialidad de la Facultad de Ciencias de la Salud, por brindarme las facilidades metodológicas, económicas y administrativas, por vernos realizados como profesionales de enfermería especialistas en sus diferentes campos.

A mis docentes y asesoras, por su apoyo y dedicación en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo, por brindarme las facilidades para la aplicación del trabajo de investigación.

A las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia, quienes me brindaron parte de su tiempo y nos permitieron recolectar la información requerida para el desarrollo de nuestra investigación.

**La autora.**



## ÍNDICE

	<b>Págs.:</b>
<b>TABLAS DE CONTENIDO</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICOS DE CONTENIDO</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>6</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>7</b>
1.1 Identificación del problema	7
1.2 Formulación del problema	9
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.4 Justificación	11
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>14</b>
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Bases culturales	20
2.2.2 Bases científicas	25
2.2.3 Bases epistemológicas	35
2.3 Ámbito de estudio	36
2.4 Definición de términos	38
<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>39</b>
3.1 Definición de las variables	39
3.2 Operacionalización de variables	40
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	41
<b>IV. METODOLOGIA</b>	<b>42</b>
4.1 Tipo de investigación	42
4.2 Diseño de la investigación	42
4.3 Población y muestra	42
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

4.5	Procedimientos de recolección de datos	46
4.6	Procesamiento estadístico y análisis de datos	47
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>58</b>
6.1	Contrastación de hipótesis con los resultados	58
6.2	Contrastación de resultados con otros estudios Similares	60
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>67</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>
	ANEXO 01 Matriz de Consistencia	74
	ANEXO 02 Otros	77



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.:</b>
Tabla N° 5.1 Clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	48
Tabla N° 5.2 Clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	50
Tabla N° 5.3 Calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	52
Tabla N° 5.4 Calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	54
Tabla N° 5.5 Clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Págs.:</b>
Gráfico N° 5.1 Clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	49
Gráfico N° 5.2 Clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	51
Gráfico N° 5.3 Calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	53
Gráfico N° 5.4 Calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	55
Gráfico N° 5.5 Clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.	57

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **Objetivo general**, determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico

Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018, **Metodología.** Estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 32, la técnica empleada fue la entrevista, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. **Resultado.** del 100%(80) de usuarios en estudio, el 40%(32) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional favorable. El 22.5%(18) de usuarios presenta perspectiva regular la calidad de atención de enfermería, de los cuales el 20%(16) de usuarios presenta perspectiva desfavorable sobre el clima organizacional y el 2.5%(2) de usuarios presenta perspectiva poco favorable sobre el clima organizacional. El 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional poco favorable. **Conclusión.** Los resultados enmarcan el desequilibrio e influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de enfermería de allí la necesidad de fortalecer factores de importancia para el buen manejo del clima organizacional para ofertar atención de calidad pese a la extenuante labor del servicio de emergencia.

**Palabras clave:** Clima organizacional, calidad de atención de enfermería.

## ABSTRACT

The **objective** of the research study was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of nursing care from the perspective of users of the emergency service of the Daniel Alcides Carrión Clinical Surgical Teaching Hospital "- Huancayo 2018, **Methodology.** Quantitative study of descriptive correlational design, had as sample to 32, the technique used was the interview, the instrument used were two questionnaires. **Result.** of 100% (80) of users under study, 40% (32) of users present a good perspective on the quality of nursing care and favorable organizational climate. 22.5% (18) of users presented a regular perspective on the quality of nursing care, of which 20% (16) of users presented an unfavorable perspective on the organizational climate and 2.5% (2) of users presented an unfavorable perspective on the organizational climate. 37.5% (30) of users present a poor perspective on the quality of nursing care and unfavorable organizational climate.

**Conclusion.** The results frame the imbalance and influence of the organizational climate on the quality of nursing care, hence the need to strengthen factors of importance for good management of the organizational climate to offer quality care despite the strenuous work of the emergency service.

**Keywords:** Organizational climate, quality of nursing care.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Identificación del problema**

Para nuestro siglo el manejo de un buen clima organizacional alcanza el primer orden para la estabilidad de muchos factores dentro de todas las instituciones, en este caso en los contextos de Salud de emergencia es un factor determinante e influyente en la atención que brindan los profesionales de enfermería hacia los usuarios.

Así lo demuestra los resultados del estudio de Vásquez, K., donde se evidencia que en el 95% de la muestra en estudio existe predominio del Clima Organizacional en la calidad del servicio desde la percepción del usuario en el Centro de salud Llama, es decir que existe una clara satisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente han sido superadas, así mismo se evidencia la clara influencia del clima organizacional y sus distintos rasgos en el desempeño de calidad del profesional de enfermería para con los usuarios (1).

Por otro lado, el estudio de Guizado, F., muestra que el nivel de Calidad de atención de la enfermera está directamente relacionado con la satisfacción del paciente al 90% de toda la muestra en estudio, y esta a su vez se mide desde diferentes campos es el caso de la influencia del clima organizacional entre los profesionales de enfermería y clima desarrollado entre los profesionales de enfermería y los mismos usuarios (2).

En este sentido durante la vida activa del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, en el servicio de emergencia han surgido

varias situaciones que no permiten un desempeño eficiente de los profesionales de enfermería y de su organización. Algunos aspectos que identifican el problema son: insatisfacción de los trabajadores, conflictos entre el personal con superiores, conflictos entre los mismos profesionales de enfermería y los usuarios, carencia de identificación del trabajador con la institución, escasa infraestructura, entre otros, por lo que el paciente en situación crítica tiene la necesidad de recibir atención de calidad por los profesionales de enfermería, de allí la necesidad de superar factores que resquebrajan el clima organizacional para ofertar atención de calidad eficiente y oportuna.

Ahora bien, el clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros, a través de ideas consolidadas que mejoran la calidad asistencial y condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional entre otros. Los profesionales de enfermería del servicio de emergencia deben estar en constante búsqueda de manejo de un buen clima organizacional, con el fin de implementar nuevos instrumentos, programas y propuestas que servirá para la toma de decisiones referente a como el clima influye en la atención de los usuarios. Por ende, el estudio del clima organizacional es un tema de elevada importancia en las organizaciones que brindan servicios de salud, pues es preponderante el trato a los usuarios, el trato afable que respete el dolor humano y para esto es necesario que el personal que trabaja en el servicio de emergencia, ya sea administrativo o de cualquier tipo de servicio involucrado

directa o indirectamente con el usuario ya sea paciente, amigo y /o familias, se sienta comprometido con la organización.

Esto se logra primero conociendo en qué situación se encuentra el clima laboral en la organización y luego en base a esto se determinará la calidad del servicio para ayudar así a un involucramiento con ellos mismos, sus compañeros, sus jefes y los clientes, con los que llevarían alcanzar altos niveles de compromiso con todos los actores principales que conforman la organización.

Por tanto, es relevante y necesario determinar cuál es el tipo y condición de clima organizacional que mantiene el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, para luego elaborar un plan de mejora que ayude a un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo.

Por la situación expuesta surge la necesidad de investigar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia?
- b) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia?
- c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia?
- d) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia?

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

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.



### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- b) Identificar la relación entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- c) Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- d) Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Legal**

El estudio tiene como base la reflexión de la atención de calidad ofertada por los profesionales de enfermería y el equipo multidisciplinario hacia los usuarios en estado crítico dentro del servicio de emergencia enmarcado en la Ley N°27604 (Ley de atención de emergencia).

#### **1.4.2. Teórica**

El estudio dejará expuesto una nueva metodología con instrumentos y referencia bibliográfica actual para abordar los problemas dentro de las instituciones de salud como el clima organizacional y la calidad de atención, desde la percepción de los usuarios.

#### **1.4.3. Tecnológica**

Permitirá a la comunidad de investigadores profundizar en el desarrollo de nuevos instrumentos acordes al avance tecnológico para abordar el estudio del clima organizacional y otros factores que dañan la atención ofertada de los profesionales de enfermería hacia los usuarios en los servicios de emergencia.

#### **1.4.4. Económica**

Los resultados de la investigación contribuirán a disminuir factores tanto emocionales como de criterio técnico científico en los profesionales de enfermería y los usuarios que pudieran debilitar el buen pronóstico de los usuarios en la mejora de su salud y conllevar a la generación de más gastos para curar desencadenantes que debiliten el proceso de recuperación del usuario.

#### **1.4.5. Social**

Proporcionará primero a la comunidad de profesionales de salud y la comunidad en general estrategias para contrarrestar factores que debiliten el clima organizacional en la búsqueda de ofertar una atención de calidad para la satisfacción plena de los usuarios y familiares.

#### **1.4.6. Práctica**

Fortalecerá en los profesionales de salud la importancia del manejo de un buen clima organizacional, para ofertar atención de calidad a los usuarios.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

- a) Juárez, L., en su estudio titulado “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería V clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una población censal de 190 enfermeras, utilizo como instrumento un cuestionario y una escala, como técnica utiliza la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional global fue Bueno en un 61.6%, frente a ello es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. (3)
- b) Monserrat, O., en su estudio titulado “Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva”, investigación de tipo evaluativo, de diseño descriptivo, tuvo una población censal de 24 enfermeras, como instrumento utilizo una lista de cotejo, como técnica utilizo la observación no participativa. Llegando a la siguiente conclusión: el cuidado brindado por enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva es de un (85%) enmarcándose en un alto nivel de atención. Por lo tanto, es fundamental comprender que, para lograr una buena calidad de atención, se debe contar con reglas o bases alcanzables, claras, simples, aceptables y congruentes. (4)

- c) Morales, M., en su estudio titulado “Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente”, investigación de tipo cualitativo exploratorio, utilizo como método la teoría fundamentada, como muestra tuvo a 30 pacientes internados, tuvieron una entrevista directa. Llegándose a la siguiente conclusión: las categorías relacionadas con la atención de enfermería, se encontraron dos categorías más en relación con la percepción general de la atención, las correspondientes a infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos. (5)
- d) Álvarez, Y. y Cahuana, M., en su estudio titulado “Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica - 2015”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 41 usuarios, como instrumento utilizo un cuestionario y una escala de calidad, como técnica utilizo la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional y la calidad en un 56% (23) fue regular en él y un 0% (0) fue deficiente en el centro de salud de ascensión Huancavelica. (6)
- e) Vásquez, K., en su estudio titulado “Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama”, investigación de tipo transversal, de diseño descriptivo simple, tuvo una población censal de 9 trabajadores, como instrumento utilizo una escala de Likert, como técnica utilizo la entrevista.

Llegando a la siguiente conclusión: existe predominio del nivel medio de clima organizacional y del nivel alto de calidad del servicio desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Llama: es alto, es decir que existe una clara satisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente han sido superadas. (7)

- f) Bernal, I. Et. al., en su estudio titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, investigación de tipo exploratorio, la muestra de estudio estuvo conformado por 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, el estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta. Llegando a la siguiente conclusión: se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada. (8)
- g) Segura, J., en su estudio titulado “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. – Chiclayo”, investigación de tipo transversal, de diseño descriptivo correlacional, manejo dos poblaciones censales una de 25 trabajadores y otra de 300 usuarios, utilizo como instrumentos dos encuestas, como técnica se utilizó la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el

clima organizacional en la empresa TAI LOY S.A; es autoritario explotador, dado que un 92% de personas encuestadas manifiestan su total acuerdo frente a esa realidad, el nivel de calidad del servicio en la empresa TAI LOY S.A; por dimensión es de baja calidad en los aspectos tales como: en la dimensión de tangibles nos muestra que el 78% de encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo que la empresa TAI LOY S.A. (9)

- h) Alvarado, C., en su estudio titulado “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval”, investigación de tipo transversal, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 234 profesionales entre médicos y enfermeros, como instrumento utilizó una escala para el clima organizacional y un cuestionario sobre seguridad de los pacientes, como técnica utilizo la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras. (10)
- i) Alvan, P. y Arteaga, G., en su estudio titulado “Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital regional docente de Trujillo - 2013”, investigación de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como muestra

a 25 enfermeras, como instrumento utilizó una escala de Clima Organizacional (CO) y el Test “Calidad de Vida Laboral” (CVL), como técnica utilizó la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: Se encontró que las enfermeras tienen un nivel medio de CO (56%) y un nivel alto en sus dimensiones autonomía, cohesión, confianza e innovación. Así mismo presentaron un nivel medio de CVL (92%) e igualmente en sus dimensiones cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo. (11)

- j) Córdova, D., en su estudio titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, tuvo como muestra a 58 profesionales y no profesionales de enfermería del servicio de Medicina, como instrumento utilizó un cuestionario, como técnica utilizó la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el nivel del clima laboral que prevaleció, según percepción del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren, fue medianamente favorable con el 58.6%, solo el 27.6% percibe un clima favorable. El nivel de satisfacción laboral que prevaleció, según percepción del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren, fue el de regular satisfacción con el 55.17%, y un 31% percibió alta satisfacción. (12)



- k) Sifuentes, O., en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 194 usuarios hospitalizados, utilizo como instrumentos la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian, como técnica utilizo la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.(13)
- l) Borré, Y. y Vega, Y., en su estudio titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”, investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, tuvo como muestra a 158 pacientes, como instrumento utilizo cuestionario de calidad percibida, como técnica utilizo la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad

percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (14)

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Bases culturales**

El conocimiento tecnológico y sus manifestaciones emocionales que cursa el profesional de enfermería producto de su adecuación con nuevos procedimientos especiales de enfermería en el servicio de emergencia. En este sentido sobre el conocimiento tecnológico podríamos decir que tuvo su origen después de la segunda guerra mundial hace referencia a las ciencias aplicadas que habrían sido en primera instancia las químicas y eléctricas del siglo XIX, que condujeron a las industrias de anilinas, farmacéuticas y eléctricas. Así, la noción de conocimiento es atribuida a la ciencia y, consiguientemente, la técnica aparece como carente de potencialidad cognitiva.

Esto es consecuencia de la adopción de una teoría sobre la relación entre ciencia y tecnología que asume que los científicos son los que generan el conocimiento nuevo y los tecnólogos lo aplican; la tecnología se subordina a la ciencia. La contraparte francesa de este esfuerzo historiográfico fue la *Histoire General des Techniques* editada por Maurice Daumas.

No hay conocimiento científico aislado, ya que hay sistema científico. Es lo mismo para la técnica; existen sistemas técnicos, donde todo está relacionado, y el conocimiento técnico es necesariamente compuesto. (Recordemos, de paso, que, justamente, Gille es quien entre los

historiadores ha sido el primero en concebir, y elaborar, una historia de la tecnología occidental entendida como una sucesión de sistemas técnicos generales).

Pero hay una diferencia esencial entre ambos tipos de conocimiento: el científico es formal, el técnico es a menudo aleatorio. La primera dificultad reside en la etapa que antes se llamaba la puesta a punto (la mise au point) y que se llama hoy el desarrollo.<sup>8</sup> Para llegar a madurez, el conocimiento técnico debe acompañarse, en la totalidad de su ambiente, de golpes de mano, de astucias, de rectificaciones. Es lo que ejemplifica la laboriosa tarea de Bessemer, quien desde la idea inicial pasó años experimentando con retortas y sopladors, analizando informaciones contenidas en patentes suecas y francesas, etc., hasta lograr la calidad de acero requerida.

Una de las ideas fundacionales de la Sociedad, en efecto, había sido contribuir a la valorización del tecnólogo y el ingeniero en la fábrica social. La controversia sobre el papel de la investigación básica en los desarrollos tecnológicos se hizo notoria en la década del sesenta como consecuencia del Proyecto Hindsight del Departamento de Defensa, un estudio de ocho años para evaluar su importancia en veinte sistemas importantes de armas. Concluyó que sólo una fracción de 0,3% de las 700 contribuciones clave relacionadas con el desarrollo de estos sistemas podía ser apreciada como ciencia pura; 91% eran eventos tecnológicos y 8,7% ciencia aplicada.

Las críticas a estos resultados desde el sector científico determinaron un nuevo estudio en cargado por la National Science Foundation (Proyecto TRACES), que demostró la influencia de investigación científica previa en cinco innovaciones recientes. En el interior de este debate estaba la cuestión tecnología = ciencia aplicada. Esta posición fue mantenida por una pequeña minoría de intervinientes en la discusión, notablemente, para nosotros, Mario Bunge.

Analizándola según los numerosos trabajos que se fueron produciendo con los años, un estudio concluye que "los historiadores de la tecnología han rechazado casi unánimemente la hipótesis de que la tecnología es ciencia aplicada". Asimismo, rechazaron la postura de que el conocimiento tecnológico sea nada más que teoría ingenieril aplicada.

La inadecuación de ambas fórmulas deriva, en su opinión, de la misma falta. La tensión o relación dialéctica entre conocimiento abstracto y conocimiento concreto, entre diseño y ambiente, es la base fundamental para la interpretación de la historia de la tecnología tal como evolucionó en el universo discursivo de Tehnology and Culture. Cuando se ve esta tensión como la característica definitoria de la tecnología se hace claro que la disyunción entre saber y hacer, sobre la que descansan los modelos ciencia aplicada e ingeniería aplicada, no puede servir para una explicación correcta de la cognición tecnológica.

Así, es obvio que un número sustancial de historiadores de la sociedad interpretan la praxis tecnológica como una forma de conocimiento antes que como una aplicación de conocimiento.

Edwin Layton en 1971 publicó "Mirror-Image Twins: The communities of Science and Technology in 19th Century America",<sup>12</sup> en el que propone un modelo separado-pero-igual de mellizos en imagen especular; la tecnología no es meramente ciencia aplicada sino su imagen especular separada pero igual; tiene, como la ciencia, sus propias instituciones, valores y métodos, y su propio tipo de conocimiento.<sup>13</sup> Hay otros dos estudios importantes de Layton de los años 1974 y 1976 a considerar.

La tecnología americana se desarrolló en el siglo pasado siguiendo más bien pautas del arte. En el primer cuarto de este siglo surgió una creciente fe en la ciencia. Los años de la Gran Depresión, por su parte, incorporaron una crítica a los ingenieros como responsables de un maquinismo que habría agudizado la desocupación. Pero, durante la Segunda Guerra Mundial, Vannevar Bush, no obstante, su origen como ingeniero del MIT, puso el tono a un nuevo discurso ignorando a los ingenieros y acentuando la importancia de la investigación básica que realizan los científicos.

Él fue el arquitecto de la National Science Foundation para apoyar la investigación básica en organizaciones sin fines de lucro, desarrollar el talento científico en la juventud americana y sostener la investigación de amplio alcance en materias militares.

Al concluir la guerra muchos líderes de opinión estaban convencidos de que la superioridad nacional americana dependía de su superioridad científica. Durante veinte años después de la guerra, las agencias militares apoyaron y, sin críticas serias, orientaron la dirección de gran parte de la investigación llevada a cabo en colleges y universidades. El impacto de esta política en las ciencias físicas fue decisivo: sólo se valorizaba la investigación que contribuyera a la preparación bélica.

La gravitación de este patronazgo fue aún mayor sobre las escuelas de ingeniería: cambió radicalmente la naturaleza del curriculum y el enfoque de la enseñanza y preparación de estudiantes. Las consecuencias en la formación de ingenieros -pero ostensiblemente en la práctica ingenieril- han sido, según Ferguson, desastrosas. En la enseñanza, el diseño cedió amplio campo a las ciencias ingenieriles (mecánica, termodinámica, mecánica de fluidos, transferencia calórica, etc.) con el resultado de alejar a los estudiantes del mundo real de su profesión.

De esta manera para los siglos XX y el presente siglo XXI, el conocimiento tecnológico ha profundizado su metodología para abrirse campo como un proceso de investigación único y transformador, que contribuye a la sociedad con tal magnitud que depende de la misma y el uso que se le dé para potenciar estrategias para satisfacer las necesidades de la población.

En vista a lo expuesto los profesionales de enfermería deben generar estrategias eficaces para superar los obstáculos y factores que debilitan el

clima organizacional, debiendo estar acorde con el avance tecnológico en procedimientos clínicos a desarrollar e incremento de nuevas necesidades de los usuarios, de allí la importancia de fortalecer nuestra atención de enfermería y manejar eficazmente las situaciones críticas en el servicio de emergencia durante la jornada de labor, esto se lograra con la capacitación constante y adiestramiento de vanguardia conforme al avance tecnológico para ofertar una atención de calidad a los usuarios enmarcado por un clima organizacional favorable.

### **2.2.2. Bases científicas**

#### **Clima organizacional**

Noboa, A., menciona que el clima organizacional es la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización.

(15)

Guillermo, G. citado por Celis, C., refieren que *“el clima organizacional se puede expresar de manera general, como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización”*. (16)

Litwin y Stringer., definen el clima organizacional como *“el conjunto de las condiciones ambientales que desarrollan dentro de una institución y que debería ser preocupación permanente de toda asistencia social.”* (17)

### **Dimensiones del clima organizacional**

Litwin y Stringer citado por el artículo Grandes Pymes., refieren que el concepto de clima organizacional y de manera genérica se identifica como el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

Un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor.

El Clima Organizacional guarda una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración,



sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

A continuación, me permito realizar una breve descripción de las dimensiones que se priorizaron para el estudio por ajustarse a la situación del contexto y sujeto de estudio.

#### **a) Relaciones**

Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

#### **b) Desafíos**

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. (18)

Estas dimensiones se han priorizado de las nueve propuestas por Litwin y Stringer citado por Albán, J., por tener mayor impacto en el área de emergencia, estas son la dimensión relación (responde al trato de los profesionales con los usuarios y entre ellos mismo) y desafío (Responde a

las situaciones específicas ocurridas durante la atención de los usuarios).

(19)

### **Medición del clima organizacional**

Litwin y Stringer citado por el artículo Grandes Pymes., Las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que está ligado con la motivación del personal y con los resultados esperados por la empresa en sus actividades del día a día.

Es de importancia extrema, el que podamos conocer a ciencia cierta la calidad de clima organizacional de nuestra empresa y de hecho vital, el que apliquemos algún tipo de herramienta, para lograr los resultados que esperamos en nuestra intención de medida.

El lograr una calificación para el clima organizacional en nuestra empresa, nos permitirá conocer si la idiosincrasia y las prácticas de la empresa tienen una percepción positiva o negativa en los colaboradores, si se consideran a sí mismos como espectadores apáticos o parte activa de los procesos organizacionales.

Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

La medición del clima organizacional se suele adelantar mediante encuestas directas, aplicadas a los trabajadores de una organización, o de alguna área de ella, con la intención de medir aspectos preestablecidos de

manera específica, que obviamente estarán ligados de manera directa con la situación particular de cada empresa.

Generalmente las encuestas apuntan a aspectos relacionados con los colaboradores, como individuos pensantes y actuantes y a los resultados esperados por la empresa de una u otra manera, relacionados con las actuaciones de los trabajadores.

La calidad de las encuestas, la forma como se aplique la herramienta y la oportunidad para lograr los mejores resultados en su aplicación, son aspectos muy importantes a tener en cuenta.

Finalmente, los resultados obtenidos en la medición, una vez analizados y debidamente ponderados, deben conducir a un plan de acción que tienda a corregir las situaciones consideradas problemas o que pudieran ser en cierto grado causante de malestar emocional y comportamental en los trabajadores. (18)

### **Factores a tener en consideración para el buen manejo del clima organizacional**

Según Apuy, L., considera que el clima organizacional se considera como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual. Su función de enlace se deriva del hecho de que el comportamiento de los empleados es tanto una función de su evaluación subjetiva del ambiente, como de los aspectos objetivos y reales de éste.

Abarca una variedad de factores que intervienen en el ambiente laboral y pueden modificarse mediante un adecuado estudio del entorno e incluye variables que permiten detectar percepciones individuales y apreciaciones de valores difíciles de expresar de manera espontánea. (Bergeron, 1983: 301). Desde esta perspectiva se describen las variables que se van analizar en el estudio:

- **La infraestructura:** Condiciones del espacio físico donde el trabajador ejecuta sus tareas y de los elementos que intervienen en su realización.
- **La motivación:** Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su ámbito organizacional.
- **El recurso humano:** Equipo de personas que intervienen en los diferentes procesos para el logro de los objetivos de la institución en la atención de los usuarios internos como externos.
- **La satisfacción laboral:** es la sensación que experimenta el individuo cuando logra el equilibrio entre una necesidad y el fin que la reduce.

(20)

### **Importancia del clima organizacional**

García, V. Et. al., mencionan que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el

trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

El comportamiento organizacional, según Robbins (2004) es el campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones.

Molina (2011) menciona que el comportamiento organizacional es el factor del cual se deriva el clima laboral. El comportamiento organizacional, implica los siguientes aspectos; estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional.

Schermerhorn (2004) y Chiavenato (2009) definieron el comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones.

El comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales se relacionan con el comportamiento de los grupos incluyendo temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos.

Las principales características del comportamiento organizacional son:

- Es una disciplina científica aplicada que se encuentra ligado a cuestiones prácticas y objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- Se enfoca en las contingencias al identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho.
- Utiliza métodos científicos al formular hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y se encarga de comprobarlas empíricamente.
- Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio como por ejemplo la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y la administración de personas o recursos humanos.

(21)

### **Calidad de atención de enfermería**

Parra, G y Gonzabay, J., refiere que la atención de enfermería abarca los cuidados de los usuarios en los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.(22)

Ballesteros, H. citada por Bejerez, N. Et. al., menciona a la atención de enfermería como una disciplina científica encaminada a fortalecer la

capacidad reaccional del ser humano (persona-familia, grupo poblacional). La capacidad reaccional del Hombre está dada por la lucha continua del mismo por mantener su equilibrio con el medio; es una respuesta individual o grupal frente a alteraciones bio – psico – sociales. Enfoca la atención a través de un proceso integral, humano, continuo, interpersonal, educativo y terapéutico en los diferentes niveles de atención: primaria, secundaria y terciaria. (23)

Donabedian, A. citado por Suñol, R., menciona que para medir la calidad de atención es necesario comprender el termino calidad refiriendo que es *"La atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"*. (24)

### **La calidad de atención de enfermería y su relación con la ética**

Donabedian citado por Suñol R. (1980)., considera importante a la dimensión ética en las bases para considerar la garantía de calidad que debemos a nuestros usuarios.

En efecto, las consideraciones de hacer el máximo bien, el no hacer daño, el permitir la máxima soberanía de decisión en aquellos temas que le atañen -y no hay nada que atañe más a una persona que su propio cuerpo y su propia vida- y procurar el bien de la comunidad, devienen un imperativo ético. En este panorama el desarrollo de la metodología de la bioética está jugando un papel muy importante.

La definición de los principios básicos y su correlación ha representado un instrumento de valor inapreciable en el ámbito de la calidad y la gestión de los servicios a las personas. Además, a partir de la formulación de la bioética, la eficiencia se convierte no sólo en el mejor sistema de controlar costes sino en un imperativo ético para profesionales y gestores, ya que es la única forma de garantizar el principio de justicia.

No se trata sólo de hacer lo mejor posible al mínimo coste para ahorrar o aumentar beneficios, sino porque el principio de justicia no permite desaprovechar recursos, siempre escasos hoy en día, que podrían ser utilizados para solventar las necesidades de otros individuos.

La bioética constituye en consecuencia un marco global de capital importancia que permite establecer un sistema de valores para discutir las decisiones. De este modo, la bioética se convierte en el método para establecer criterios de calidad de la atención tanto de la vertiente asistencial, como de la gestión de los centros, los cuales, con posterioridad, podrán evaluarse y mejorarse siguiendo la metodología de la mejora continua de la calidad. (24)

### **Dimensiones de la calidad de atención de enfermería.**

En base al modelo Servqual, Inicialmente Parasunaman, Zeithaml y Berry obtuvieron un total de 10 atributos generales determinantes de la calidad de servicio, pero en la revisión del modelo del año 1988 estos 10 atributos pasaron a ser 5: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles, para efectos del estudio se priorizo dos



dimensiones que criterio involucran a otras y se ajustan al contexto y sujeto de estudio.

- a) Capacidad de respuesta: Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.
- b) Comprensión: Atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo. (25)

Se priorizan estas dos dimensiones expuestas por involucrar aspectos marcadores del servicio de emergencia las cuales responden a capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería (mide la actitud frente a las situaciones presentadas durante la atención del usuario mediante el manejo de conocimientos y habilidades en los procedimientos), por otro la do la dimensión seguridad (es necesario mantener confianza en uno mismo y en los usuarios que reciben la atención, al margen de la tensión que desencadena el servicio de emergencia.)

### **2.2.3. Bases Epistemológicas**

#### **Teoría que sustenta el estudio: Modelo de la perspectiva de la vida**

Fitzpatrick, J., en su modelo de la perspectiva de la vida, mantiene una concepción de que los usuarios y los profesionales de enfermería poseen la

capacidad de interiorizar lo que pasa en su entorno y estos mismos lo reflejan para con su contexto, reconociendo cuatro aspectos principales en el momento de desarrollar el proceso cognoscitivo de la perspectiva:

La persona: Reconoce que tiene actitudes, estándares propios, evaluaciones de sí misma y estímulos sociales únicos que pueden afectar su salud y bienestar.

La salud: Fitzparick lo define como un estado dinámico de bienestar que está influenciado por la interacción de una persona con su entorno.

Bienestar y enfermedad: Tratar al paciente con atención y proporcionarles una atención restaurativa durante la convalecencia o en la rehabilitación.

De estos concluimos que los usuarios están en constante evaluación de nuestra atención brindada hacia ellos, analizan las determinadas situaciones u objetos, y determinan sus puntos de vista sobre nuestra atención y el clima organizacional que sienten al recibir nuestra atención. (26)

### **2.3. Ámbito de estudio**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el contexto del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, específicamente en el servicio de emergencia. La región Junín desde su Web (27), refiere que la infraestructura del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, estuvo diseñada para el funcionamiento de un Colegio Militar pero gracias a las gestiones oportunas se consigue que sea cedida para un moderno Hospital, es así que en 1954 se concluye con la construcción de la infraestructura de este local, pero todavía carecía de equipamiento adecuado y de personal que

pusiera en marcha su funcionamiento, con el local ya construido la Beneficencia de Huancayo decide hacer entrega del Hospital al Ministerio de Salud, quienes demoraron 4 años (1958) para dotarlo de equipamiento necesario como: camas, quirófano, laboratorio, farmacia y personal que se haga cargo del funcionamiento.

El 23 de agosto de 1958, el Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, inicio sus actividades brindando servicios de salud a la población de la sierra central del país. Con 12 Médicos, 6 Enfermeras, 4 Obstétricas y 46 personas para la parte Administrativa y de servicio, haciendo un total de 113 trabajadores, con un total de 172 camas.

La atención al público se inicia con los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Odontología y Obstetricia; luego se amplía con Consultorios Externos, Hospitalización, Radiología y Emergencia las 24 horas del día. Posteriormente con la presencia de profesionales especializados entran en funcionamiento los servicios de Cardiología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología, Neumología y Oftalmología.

En la actualidad, ante el requerimiento de la población Huancaína el Hospital apertura otras especialidades como: Gastroenterología, Cirugía Plástica, Cirugía Laparoscópica, Endocrinología, Ecografía, Oncología, Electrocardiograma, Medicina Física y Rehabilitación, Odontología, Psicología, Psiquiatría, Reumatología, Servicios de Emergencia con especialidades en Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Medicina, Epidemiología y Servicio de Salud Ambiental.

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

- **Clima organizacional**

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

- **Calidad de Atención de enfermería**

Es un método sistemático de brindar cuidados humanistas eficientes centrados en el logro de resultados esperados, apoyándose en un modelo científico realizado por un profesional de enfermería.

### **III. VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1. Definición de las variables**

##### **3.1.1. Variable 1**

**Clima organizacional:** Es el conjunto de actitudes que se manejan dentro de una institución y esta es con participación de todo el equipo multidisciplinario.

##### **3.1.2. Variable 2**

**Calidad de Atención de enfermería:** Es la respuesta que se espera después de haber brindado los cuidados de enfermería a los usuarios.

### 3.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumento utilizado	Escala de medición de la variable
Clima organizacional.	Es el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento. Litwin y Stringer, (1976)	El estudio medirá el clima organizacional en función al manejo de las relaciones y desafíos durante la atención de los usuarios.	Relaciones  Desafío	Manejo de relaciones entre los profesionales de enfermería y los usuarios.  Manejo de desafíos al momento de la atención de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Entrevista</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Clima organizacional</li> </ul>	<p align="center"><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p align="center"><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy favorable</li> <li>• Favorable</li> <li>• Poco favorable</li> <li>• Desfavorable</li> <li>• Muy desfavorable</li> </ul>
Calidad de atención de enfermería.	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Donabedian, A. (1980).	El estudio medirá la calidad de atención de enfermería en función al manejo de situaciones específicas y manejo de emociones durante la atención de los usuarios.	Capacidad de respuesta.  Comprensión.	Manejo de situaciones específicas.  Manejo comprensivo durante la atención de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Entrevista</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Calidad de atención de enfermería.</li> </ul>	<p align="center"><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p align="center"><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Mala</li> <li>• Muy mala</li> </ul>

### **3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación directa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- b) Existe relación directa entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- c) Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.
- d) Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.

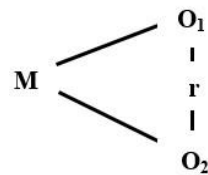
## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

Según Hernández, R. Et. al. (2008)., la investigación es de tipo cuantitativo, correlacional transversal, en vista que busca la relación entre las dos variables en estudio, en un tiempo determinado. (28)

### 4.2. Diseño de investigación

La investigación responde a un diseño descriptivo correlacional transversal prospectivo, Responde al siguiente esquema:



#### Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Clima organizacional

O<sub>2</sub> = Calidad de atención de enfermería

r = Correlación de las variables de estudio.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población.

Estuvo conformada por 100 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018, en el mes de Enero.



#### 4.3.2. Muestra.

Después de un muestreo simple para población finita con un nivel de confianza del 95% se obtuvo una muestra de 80 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

**Donde:**

$$\begin{aligned} Z &= 1.96 \\ P &= 0.50 \\ Q &= 0.50 \\ N &= 100 \\ E &= 0.05 \\ n &= ? \end{aligned}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 100}{(0.05)^2(100-1) + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 80$$

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.4.1. Técnicas

- **Entrevista:** Permitted interrelacionarnos con los usuarios para la aplicación de instrumentos.
- **Análisis estadístico:** Permitted la tabulación e interpretación de los resultados.

#### 4.4.2. Instrumentos

- **Cuestionario 1:** Permitió medir el clima organizacional en los profesionales de enfermería.

#### Distribución de Ítems del Instrumento en función a las dimensiones:

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Preguntas cuestionario</b>
Relaciones	Del 01 al 10
Desafío	Del 11 al 20

El instrumento en general constó de 20 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 10 midieron la dimensión relaciones y los ítems del 11 al 20 midieron la dimensión desafío.

#### Escala de evaluación de variable general:

<b>Escala de evaluación de la Variable 1</b>	<b>Baremo de Evaluación</b>
Muy favorable	(De 33 Pts. a 40 Pts.)
Favorable	(De 25 Pts. a 32 Pts.)
Poco favorable	(De 17 Pts. a 24 Pts.)
Desfavorable	(De 9 Pts. a 16 Pts.)
Muy desfavorable	(De 0 Pts. a 8 Pts.)

Como se observa en el cuadro las puntuaciones para medir la variable en estudio respondieron a Siempre (2 Pts.), A veces (1 Pts.) y nunca (0 Pts.), como el instrumento constó de 20 ítems: para un puntaje de 0 a 8 Pts. la variable se midió como clima organizacional muy desfavorable, de 9 a 16 Pts. la variable se midió como clima organizacional desfavorable, de 17 a 24 Pts. la variable se midió como clima organizacional poco favorable,

de 25 a 32 Pts. la variable se midió como clima organizacional favorable y de 33 a 40 Pts. la variable se midió como clima organizacional muy favorable.

- **Cuestionario 2:** Permitió medir la Calidad de atención de los profesionales de enfermería.

**Distribución de Ítems del Instrumento en función a las dimensiones:**

<b>Dimensiones</b>	<b>N° Preguntas cuestionario</b>
Capacidad de respuesta	Del 01 al 10
Comprensión	Del 11 al 20

El instrumento en general constó de 20 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 10 midieron la dimensión capacidad de respuesta y los ítems del 11 al 20 midieron la dimensión comprensión.

**Escala de evaluación de variable 2:**

<b>Escala de evaluación de la Variable 1</b>	<b>Baremo de Evaluación</b>
Muy buena	(De 33 Pts. a 40 Pts.)
Buena	(De 25 Pts. a 32 Pts.)
Regular	(De 17 Pts. a 24 Pts.)
Mala	(De 9 Pts. a 16 Pts.)
Muy mala	(De 0 Pts. a 8 Pts.)

Como se observa en el cuadro las puntuaciones para medir la variable en estudio respondieron a Siempre (2 Pts.), A veces (1 Pts.) y nunca (0 Pts.), como el instrumento constó de 20 ítems: para un puntaje de 0 a 8 Pts. la variable se midió como calidad de atención muy mala, de 9 a 16 Pts. la

variable se midió como calidad de atención mala, de 17 a 24 Pts. la variable se midió como calidad de atención regular, de 25 a 32 Pts. la variable se midió como calidad de atención buena y de 33 a 40 Pts. la variable se midió como calidad de atención muy buena.

**a) Validez**

Se llevó a cabo mediante juicio de expertos, siendo los participantes 5 expertos entre ellos doctores en enfermería, magísteres y especialistas en el área obteniéndose como resultado en la prueba binomial p valor  $<$  a 0.05 lo que indica que los instrumentos son válidos para su aplicación.

**b) Confiabilidad**

Se llevó a cabo mediante la prueba de coeficiente de Alfa de Crombach resultado de la evaluación de prueba piloto, para ambos instrumentos de medición por cada variable.

**4.5. Procedimiento de recolección de datos**

- Formulación y aprobación de proyecto de Tesis
- Autorización de la Coordinación de Salud del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión de Huancayo.
- Información al hospital sobre los resultados.
- Procesamiento de la información.
- Determinación de los resultados.
- Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos en función a objetivos formulados.

#### 4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

Se utilizaron los siguientes medios:

- Se llevó a cabo un proceso sistemático que nos ayudó a ordenar y totalizar los valores encontrados luego de la recolección de datos mediante el uso de programas estadísticos como son el SPSS en su versión 23 y el Excel, así mismo mostraremos de manera ordenada y practica la estructuración de los datos mediante cuadros y gráficos estadísticos. Donde usaremos:
- **Tablas de Frecuencia:** Nos ayudó a desagregar la información para valorar los resultados.
- **Gráficos:** Nos proporcionó mayor visualización de los resultados mediante grafico de barras.
- **Estadísticos:** Se utilizaron para medidas de tendencia central y medidas de asociación de indicadores, así mismo para la prueba estadística de contraste de hipótesis se utilizó la prueba de Tau B de Kendall, en vista que el estudio manejo el mismo número de categorías de evaluación final por variable.

## V. RESULTADOS

Tabla N° 5.1

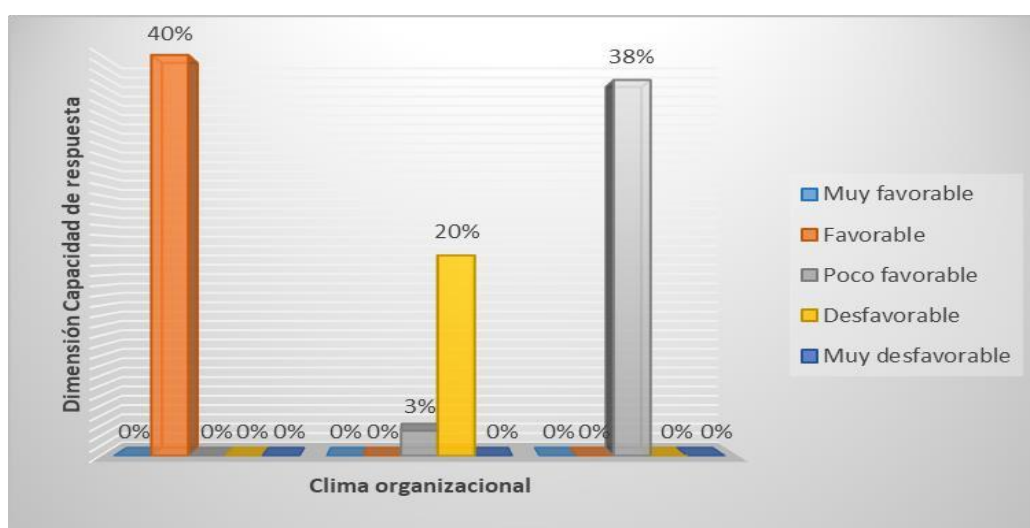
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA  
DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**

CLIMA ORGANIZACIONAL	Calidad de atención de enfermería - Capacidad de respuesta										TOTAL	
	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Favorable	0	0.0%	32	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
Poco favorable	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	30	37.5%	0	0.0%	32	40.0%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%
Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	0	0.0%	32	40.0%	18	22.5%	30	37.5%	0	0.0%	80	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de clima organizacional y calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

**Gráfico N° 5.1**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**



**Fuente:** Análisis de datos del Instrumento – SPS V25

Del 100% (80) de usuarios en estudio, el 40% (32) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería y clima organizacional favorable. De los cuales el 20% (16) de usuarios presenta perspectiva favorable sobre el clima organizacional y el 2.5% (2) de usuarios presenta perspectiva poco favorable sobre el clima organizacional. El 37.5% (30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería y clima organizacional poco favorable.

**Tabla N° 5.2**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMPRENSIÓN DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**

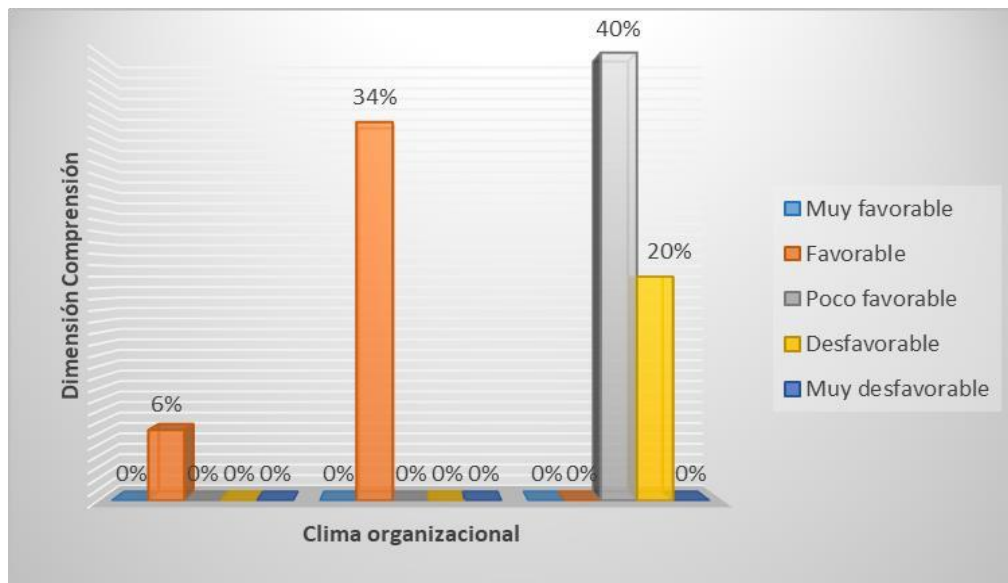
CLIMA ORGANIZACIONAL	Calidad de atención de enfermería - Comprensión										TOTAL	
	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
<b>Muy favorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Favorable</b>	5	6.3%	27	33.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Poco favorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Desfavorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%
<b>Muy desfavorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>TOTAL</b> 100.0%	5	6.3%	27	33.8%	48	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	80	

**Fuente:** Cuestionario de clima organizacional y calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.



**Gráfico N° 5.2**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMPRESIÓN DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**



**Fuente:** Análisis de datos del Instrumento – SPS V25

Del 100%(80) de usuarios en estudio, el 6.3%(5) de usuarios presenta perspectiva muy buena sobre la comprensión de los profesionales de enfermería y clima organizacional favorable. El 33.8%(27) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la comprensión de los profesionales de enfermería y clima organizacional favorable. El 60%(48) de usuarios presenta perspectiva regular sobre la comprensión de los profesionales, de los cuales el 40%(32) de usuarios presenta clima organizacional poco favorable y el 20%(16) de usuarios clima organizacional desfavorable.

**Tabla N° 5.3**

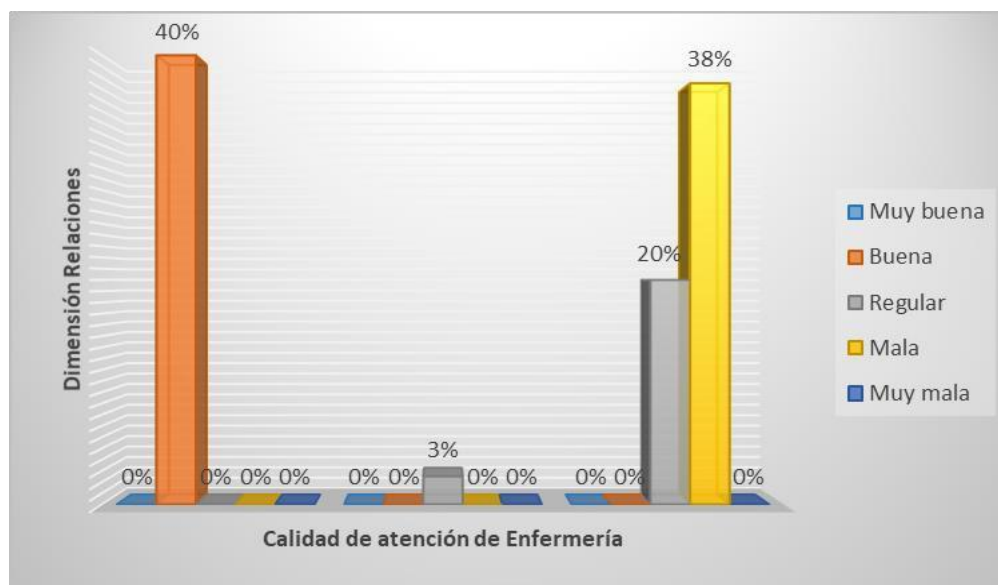
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LAS RELACIONES  
DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**

CALIDAD DE ATENCIÓN DE	Clima Organizacional - Relaciones										TOTAL	
	Muy favorable		Favorable		Poco favorable		Desfavorable		Muy desfavorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy buena</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Buena</b>	32	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Regular</b>	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	16	20.0%	0	0.0%	18	22.5%
<b>Mala</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	37.5%	0	0.0%	30	37.5%
<b>Muy mala</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>ENFERMERÍA</b>												
<b>TOTAL</b>	32	40.0%	0	0.0%	2	2.5%	46	57.5%	0	0.0%	80	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de clima organizacional y calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

**Gráfico N° 5.3**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LAS RELACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**



**Fuente:** Análisis de datos del Instrumento – SPS V25

Como se observa en la tabla y gráfico N° 5.3, calidad de atención de enfermería y las relaciones desde perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018, del 100%(80) de usuarios en estudio, el 40%(32) de usuarios presenta perspectiva muy favorable sobre las relaciones de los profesionales de enfermería y buena calidad de atención de enfermería. El 2.5%(2) de usuarios presenta perspectiva poco favorable sobre las relaciones de los profesionales de enfermería y regular calidad de atención de enfermería. El 57.7%(46) de usuarios presenta perspectiva desfavorable sobre las relaciones de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) usuarios presenta regular calidad de atención de enfermería y el 20%(16) de usuarios regular calidad de atención de enfermería.

**Tabla N°5.4**

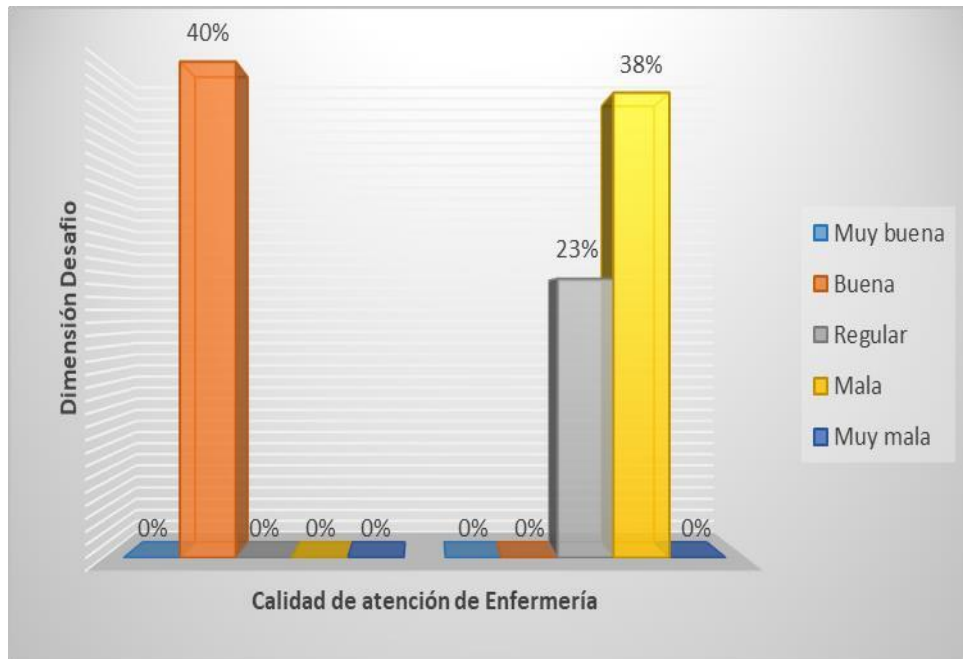
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y EL DESAFÍO DESDE  
LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO  
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**

CALIDAD DE ATENCIÓN DE	Clima Organizacional - Desafío										TOTAL	
	Muy favorable		Favorable		Poco favorable		Desfavorable		Muy desfavorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	<b>Muy buena</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
<b>Buena</b>	0	0.0%	32	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Regular</b>	0	0.0%	0	0.0%	18	22.5%	0	0.0%	0	0.0%	18	22.5%
<b>Mala</b>	0	0.0%	0	0.0%	30	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	30	37.5%
<b>Muy mala</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>ENFERMERÍA</b>												
<b>TOTAL</b>	0	0.0%	32	40.0%	48	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	80	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de clima organizacional y calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

**Gráfico N°5.4**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y EL DESAFÍO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**



**Fuente:** Análisis de datos del Instrumento – SPS V25

El 100%(80) de usuarios en estudio, el 40%(32) de usuarios presenta perspectiva favorable sobre el desafío de los profesionales de enfermería y buena calidad de atención de enfermería. El 60%(48) de usuarios presenta una perspectiva poco favorable sobre el desafío de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería y 22.5%(18) usuarios presenta una perspectiva regular sobre la calidad de atención de enfermería.

**Tabla N° 5.5**

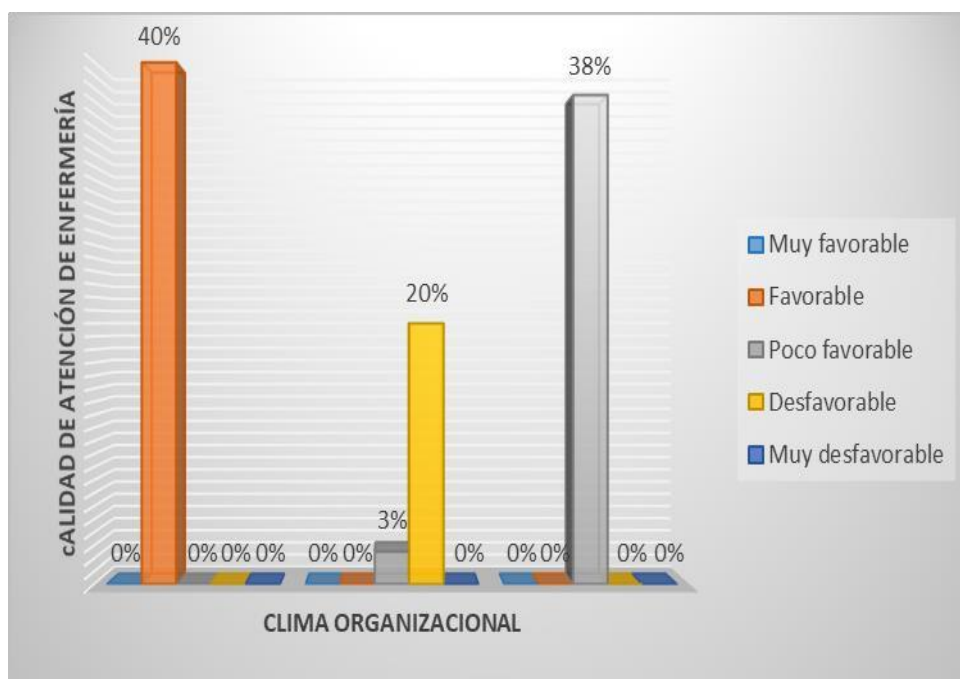
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**

CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA										TOTAL	
	buena		Buena Muy		Regular		Mala		mala		f	%
Muy	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy favorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Favorable</b>	0	0.0%	32	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Poco favorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	30	37.5%	0	0.0%	32	40.0%
<b>Desfavorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	20.0%
<b>Muy desfavorable</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	0	0.0%	32	40.0%	18	22.5%	30	37.5%	0	0.0%	80	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de clima organizacional y calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

**Gráfico N° 5.5**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO 2018**



**Fuente:** Análisis de datos del Instrumento – SPS V25

El 100%(80) de usuarios en estudio, el 40%(32) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional favorable. De los cuales el 20%(16) de usuarios presenta perspectiva desfavorable sobre el clima organizacional y el 2.5%(2) de usuarios presenta perspectiva poco favorable sobre el clima organizacional. El 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional poco favorable.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados

#### Correlación en estudio:

**Clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.**

<b>Medidas Simétricas</b>	<b>valor</b>	<b>Error estandarizado asintótico</b>	<b>T aproximada</b>
<b>Tau-b de Kendall</b>	0.512	0.090	6.338
<b>N° de casos válidos</b>	80 CASOS EN ESTUDIO – p valor calculado = 0.000		

Los resultados indican que existe una relación baja significativa (0,512); lo cual indica un grado de correlación a tener en cuenta en las variaciones de una variable a otra.

Se utiliza la prueba Tau b de Kendall para probar la hipótesis debido a que los niveles del clima organizacional y la calidad de atención de enfermería se miden de manera ordinal y presentan un número igual de categorías.

#### a) Formulación de Hipótesis

- Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.



- $H_0$ : No relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia.

**b) Establecimiento del nivel de significancia**

= 0.05

**c) Establecimiento de prueba estadística**

Prueba de hipótesis Tau b de Kendall que se utiliza cuando se trata de variables ordinales y con número de categorías iguales.

**d) Valor de Tau b Kendall calculado**

Tau b Kendall = 0.512, p valor calculado = 0.000

**e) Decisión estadística**

En función a la existencia de un grado de correlación igual a 0.512, además de un p valor calculado igual a 0.000 < que el p valor constante de 0.05, se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**f) Conclusión**

Podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2017.

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

El clima organizacional que abarca todas las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral, así como el ambiente de trabajo propio de la organización, abarca un hoy en día un factor determinante, en vista que tiene una influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

De allí la importancia del manejo de un clima organizacional favorable dentro de los servicios de emergencia en los cuales pese a la carga laboral y manejo de situaciones críticas debe primar una buena organización y salud emocional entre cada uno de los profesionales de enfermería, caso contrario como lo respaldan diversos autores influenciaría notoriamente en la atención que brinden los profesionales de enfermería hacia los usuarios.

En ese marco el objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018, llegando al siguiente resultado, un porcentaje significativo del 40%(32) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional favorable, además el 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional poco favorable.

Los resultados enmarcan el desequilibrio e influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de enfermería de allí la

necesidad de fortalecer factores de importancia para el buen manejo del clima organizacional para ofertar atención de calidad pese a la extenuante labor del servicio de emergencia.

Así lo demuestran los resultados del estudio de Álvarez, Y. y Cahuana, M., donde llego a la conclusión que el clima organizacional y la calidad en un 56% (23) fue regular.

Por otro lado, los objetivos específicos 2, 3 y 4 buscaron medir la relación entre las variables y las dimensiones de las mismas buscando identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensiones capacidad de respuesta y comprensión, así mismo la relación entre la calidad de atención y las dimensiones: relaciones y desafío; desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018. Encontrándose los siguientes resultados: Un porcentaje significativo del 37.5%(30) de usuarios presenta perspectiva mala sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería y clima organizacional poco favorable.

Es importante reconocer que mientras mejor el clima organizacional mayor la capacidad de respuesta colectiva.

Así mismo el 60.5%(48) de usuarios presenta una perspectiva regular sobre la comprensión de los profesionales de enfermería de los cuales el 40%(32) de usuarios percibe de forma el clima organizacional como poco favorable, esto enmarca la necesidad de fortalecer aspectos claves en el clima organizacional.

Por otro lado, el 57.7%(46) de usuarios presenta una perspectiva desfavorable sobre las relaciones de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) usuarios percibe de forma regular calidad de atención de enfermería, de allí la necesidad de fortalecer lasos de empatía en el binomio usuario – enfermero.

Así también el 60%(48) de usuarios presenta una perspectiva poco favorable sobre el desafío de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería, este resultado enmarca la necesidad de superar las barreras en la atención de los usuarios pese a la tensión que se vive propia del servicio de emergencia.

Estos resultados por dejan en claro la existencia de factores que debilitan el clima organizacional y secundario a ello se ve debilitada nuestra atención de enfermería, esta perspectiva se llevan los usuarios, disminuyendo notablemente su confianza hacia nuestra atención de enfermería como lo demuestra también el estudio de Morales, M., en el cual determina que en las categorías relacionadas con la atención de enfermería, se encontraron dos categorías más en relación con la percepción general de la atención, las correspondientes a infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos, reflejándose e en una perspectiva desfavorable de la atención de enfermería.

Por otro lado, en el estudio de Monserrat, O., identifico que el cuidado brindado por enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia

intensiva es de un (85%) enmarcándose en un alto nivel de atención. Por lo tanto, es fundamental comprender que, para lograr una buena calidad de atención, se debe contar con reglas o bases alcanzables, claras, simples, aceptables y congruentes.

En base a estos estudios y los resultados de la investigación queda claro la necesidad de uniformizar los cuidados de enfermería y el manejo en equipo de un clima organizacional favorable tanto para los usuarios como para el equipo de profesionales de enfermería y el equipo multidisciplinario que brinda atención al usuario, en vista que la perspectiva que tienen los usuarios es en forma global.

Es importante rescatar el estudio de Alvarado, C., que afirma que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras

Resultados que llaman a la reflexión en vista que somos los profesionales de enfermería quienes debemos estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y mucho más en las áreas críticas como es el servicio de emergencia que pese a tener una extenuante labor por presentarse constantemente situaciones críticas, se debe practicar en todo momento el brindar una atención de calidad y esto se vea reflejado en la perspectiva favorable de los usuarios cuando evalúen la atención recibida por los profesionales de enfermería que lo atendieron sin hacer diferenciación del equipo multidisciplinario que también acude al paciente.

## VII. CONCLUSIONES

- a. Un porcentaje significativo del 37.5%(30) de usuarios presenta perspectiva mala sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de enfermería y clima organizacional poco favorable, es importante reconocer que mientras mejor el clima organizacional mayor la capacidad de respuesta colectiva.
- b. Un porcentaje significativo del 60.5%(48) de usuarios presenta una perspectiva regular sobre la comprensión de los profesionales de enfermería de los cuales el 40%(32) de usuarios percibe el clima organizacional poco favorable, esto enmarca la necesidad de fortalecer aspectos claves en el clima organizacional.
- c. Un porcentaje significativo del 57.7%(46) de usuarios presenta una perspectiva desfavorable sobre las relaciones de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) usuarios percibe de forma regular calidad de atención de enfermería, de allí la necesidad de fortalecer lasos de empatía en el binomio usuario - enfermero.
- d. Un porcentaje significativo del 60%(48) de usuarios presenta una perspectiva poco favorable sobre el desafío de los profesionales de enfermería, de los cuales, el 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería, este resultado enmarca la necesidad de superar las barreras en la atención de los usuarios pese a la tensión que se vive propia del servicio de emergencia.

e. Un porcentaje significativo del 40%(32) de usuarios presenta perspectiva buena sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional favorable, además el 37.5%(30) de usuarios presenta una perspectiva mala sobre la calidad de atención de enfermería y clima organizacional poco favorable, los resultados enmarcan el desequilibrio e influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de enfermería de allí la necesidad de fortalecer factores de importancia para el buen manejo del clima organizacional para ofertar atención de calidad pese a la extenuante labor del servicio de emergencia.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- a. Es necesario fortalecer el trabajo en equipo para el logro de objetivos en común y manejo de situaciones críticas, con mayor capacidad de respuesta en la atención de los usuarios en el servicio de emergencia.
- b. En vista que los usuarios evalúan nuestra atención de enfermería y confían en nuestro trabajo, es necesario que tengan una perspectiva favorable sobre la comprensión y trabajo coordinado entre los profesionales de salud que le brindan atención.
- c. Se deben fortalecer estrategias mediante talleres motivacionales que contribuyan al manejo de buenas relaciones inter e intra personales.
- d. Pese a que en los servicios de emergencia las situaciones críticas sean constantes, los desafíos para salvaguardar la salud de los usuarios deben ser manejados con tranquilidad y desenvolvimiento eficaz de habilidades.
- e. Se debe fortalecer la participación en talleres para el manejo de emociones y trabajo en equipo para el desarrollo de un buen clima organizacional que contribuirá a brindar una atención de calidad a los usuarios.



## IX . REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Vásquez Chiroque K. "*Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de Salud de Llama*". [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/691/1/TL\\_Vasquez\\_Chiroque\\_KatherineMargarita.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/691/1/TL_Vasquez_Chiroque_KatherineMargarita.pdf).
- 2) Guizado Oscoco F. "*Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor*". [Online].; 2017 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- 3) Juárez Medina L. "*Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería V clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*". [Online].; 2011 [cited. 2018. Junio 01.  
  
Available from:  
  
<http://nive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/MAE1SLP01101.pdf>.
- 4) Monserrat Capurro O. "*Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva*". [Online].; 2010 [cited 2018 Junio 01  
  
Available from:  
  
[http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat\\_capurro.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf)

- 5) Morales Torres M. *“Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente”*.  
[Online].; 2004 [cited 2018 Junio 01].  
Available from: <http://eprints.uanl.mx/6416/1/1080111072.PDF>.
- 6) Alvarez Quinto Y, Cahuana Moroquilca M. *“Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica - 2015”*.  
[Online].; 2015 [cited. 2018 Junio 01].  
Available from:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/450/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200055.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 7) Vázquez Chiroque M. *“Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama”*. [Online].; 2016 [cited 2018 Junio 01]. Available from: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/691>.
- 8) Bernal Gonzáles I, Pedraza Melo N, Snánchez Limón M. *“El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”*. [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 01]  
Available from:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>.
- 9) Segura Ramos JG. *“Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. – Chiclayo”*. [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 01].

Available from:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4155/1/Segura%20Ramos.pdf>.

- 10) Alvarado Gallardo CM. titulado “*Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*”. [Online].; 2014 [cited 2018 Junio 01. Available from:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado\\_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- 11) Alvan Millones P, Artega Reyes G. “*Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital regional docente de Trujillo - 2013*”. [Online].; 2013 [cited 2018 Junio 01

Available from:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8605/1532.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- 12) Córdova Sotomayor D. “*Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016*”. [Online].; 2017 [cited 2018 Junio 01. Available from:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda\\_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- 13) Sifuentes León O. “*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*”. [Online].; 2016 [cited 2018. Junio 01. Available from:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- 14) Borré Ortiz Y, Vega Vega Y. "*Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*". [Online].; 2014 [cited 2018 Junio 01. Available from:  
[https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
- 15) Noboa A. "*Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*". [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
<http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>.
- 16) Celis Morales C. "*Importancia del clima organizacional en la Productividad Laboral*". [Online].; 2014 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO\\_DE\\_GRA DO\\_.pdf](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRA DO_.pdf).
- 17) Litwin , Stringer. "*Una herramienta para medir el clima orgnaizacional*". [Online].; 1976 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>.
- 18) Grandes Pymes. 2015. [Online].; 2018 [cited Junio Junio 25. Available from:  
<http://www.grandespymes.com.ar/2013/01/08/los-9-factores-que-determinan-elclima-organizacional-segun-litwin-y-stinger/>.
- 19) Alban Ato J. "*Clima organizacional en el desempeño laboral del Profesional de Enfermería*". [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 25. Available from:

[http://www.academia.edu/4116830/Clima\\_Organizacional\\_en\\_el\\_Desempeno\\_Lab\\_oral\\_del\\_Profesional\\_de\\_Enfermeria](http://www.academia.edu/4116830/Clima_Organizacional_en_el_Desempeno_Lab_oral_del_Profesional_de_Enfermeria).

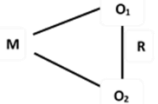
- 20) Apuy Arias L. "*Factores del clima organizacional*". [Online].; 2008 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20c%20lima%20organizacional%20.pdf>.
- 21) Galicia Villanueva S, García Oliver MF, Hernandez Cruz M. "*La importancia del clima Organizacional, en la productividad de la Empresas*". [Online].; 2011 [cited 2018. Junio 25. Available from:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>.
- 22) Parra Palacios G, Gonzabay Cabrera J. "*Calidad de atención de enfermería*". [Online].; 2012 [cited 2018 Junio 2018. Available from:  
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/595/1/BELLEN%20PARRA-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa.pdf>.
- 23) Bejerez N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V. "*Nivel de satisfacción de los usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*". [Online].; 2012 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
<http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2012/FE-0448TG.pdf>.
- 24) Suñol R. "*Calidad de la Atención*". [Online].; 1980 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).

- 25) Dirección de Modernización y Calidad de Los Servicio Municipales. *"Encuesta de Satisfacción"*. [Online].; 2015 [cited 2018 Junio 25. Available from:  
[http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20LA%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20LA%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS_20140429060943.pdf).
- 26) Fitzpatrick J. *"Perspectiva de la vida"*. [Online].; 1982 [cited 2018 Junio 25. Available from: [https://www.goconqr.com/p/6081538-modelo-de-la-perspectiva-de-vida-slide\\_sets](https://www.goconqr.com/p/6081538-modelo-de-la-perspectiva-de-vida-slide_sets).
- 27) DIRESA JUNIN 2017. Google. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 25. Available from: <http://hdachyo.gob.pe/quienes-somos/>.
- 28) Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *"Metodología de la Investigación"*. [Online].; 2008 [cited 2018 Julio 01. Available from: <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-lainvestigacion-hernandez-sampieri.pdf>.

# ***ANEXOS***





<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Identificar la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p> <p>2. Identificar la relación entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. Existe relación directa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p> <p>2. Existe relación directa entre el clima organizacional y la comprensión desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p>	<p><b>Variables control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Grado instrucción</li> </ul>		<div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde:  <b>M:</b> Muestra  <b>O:</b> Observación de la variable <b>r:</b> relación entre variables</p> <p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>100 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p> <p style="text-align: center;"><b>MUESTRA</b></p> <p>80 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p>
--	--	--	---	--	---

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018?</p>	<p>3. Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p> <p>4. Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p>	<p>3. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y las relaciones desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.</p> <p>4. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el desafío desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018</p>			<p style="text-align: center;"><b>TÉCNICA</b> Entrevista</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario sobre Clima organizacional.</li> <li>• Cuestionario sobre Calidad de atención de enfermería.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística deductiva e inductiva.</li> <li>• Estadística inferencial.</li> </ul>
---	---	--	--	--	--

## ANEXO N°2

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumento utilizado	Escala de medición de la variable
Clima organizacional.	Es el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento. Litwin y Stringer, (1976)	El estudio medirá el clima organizacional en función al manejo de las relaciones y desafíos durante la atención de los usuarios.	Relaciones	Manejo de relaciones entre los profesionales de enfermería y los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Entrevista</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Clima organizacional</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy favorable</li> <li>• Favorable</li> <li>• Poco favorable</li> <li>• Desfavorable</li> <li>• Muy desfavorable</li> </ul>
			Desafío	Manejo de desafíos al momento de la atención de los usuarios.		
Calidad de atención de enfermería.	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Donabedian, A. (1980).	El estudio medirá la calidad de atención de enfermería en función al manejo de situaciones específicas y manejo comprensivo durante la atención de los usuarios.	Capacidad de respuesta.	Manejo de situaciones específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Entrevista</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Calidad de atención de enfermería.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (2)</li> <li>• A veces (1)</li> <li>• Nunca (0)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ESCALA DE MEDICIÓN FINAL DE LA VARIABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Mala</li> <li>• Muy mala</li> </ul>
			Comprensión	Manejo comprensivo durante la atención de los usuarios.		

## **ANEXO N°3**

### **INSTRUMENTOS**

#### **CUESTIONARIO N°1: SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

##### **I. INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional responde al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

##### **II. OBJETIVO**

Valorar el clima organizacional desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018.

##### **III. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

##### **IV. DATOS GENERALES**

###### **a) Edad**

- 1) De 18 a 25 años
- 2) De 26 a 35 años
- 3) De 36 años a más

###### **b) Sexo**

- 1) Femenino
- 2) Masculino

###### **c) Grado de instrucción**

- 1) Primaria
- 2) Secundaria 3) Superior
- 4) Otros

## V. DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS	Categorías		
	Siempre	A veces	Nunca
1. Siente que el trato de los profesionales de enfermería es acorde a sus necesidades.			
2. Siente que los profesionales de enfermería son bastante comunicativos con usted.			
3. Siente que los profesionales de enfermería generan confianza hacia usted.			
4. Siente que existe buena comunicación entre los profesionales de enfermería para lograr mayores resultados.			
5. Siente que cada profesional de enfermería le brinda buen trato.			
6. Siente que los profesionales de enfermería manejan su rutina de trabajo.			
7. Siente que los profesionales de enfermería desarrollan sus actividades en coordinación con los demás profesionales de salud.			
8. Siente que los profesionales de enfermería le hacen sentir útil.			
9. Siente que los profesionales de enfermería se interesan por entablar una conversación con usted.			
10. Siente que los profesionales de enfermería conocen ampliamente sus actividades			
11. Siente que los profesionales de enfermería mantienen una buena organización frente a las situaciones en su labor.			
12. Siente que pese a la incertidumbre en su atención los profesionales de enfermería mantienen la serenidad.			
13. Siente que la labor de enfermería en el servicio es extenuante.			
14. Siente que los profesionales de enfermería demuestran capacidad para el manejo de situaciones críticas.			
15. Siente que la organización de los profesionales de enfermería maneja la tensión que hay en el servicio.			
16. Siente que los conflictos internos en el servicio son manejables.			
17. Siente que pese a las dificultades la serenidad prima al momento de brindarle atención.			

18. Siente que pese a las dificultades en el momento de su atención se afrontan y hay un espacio para los familiares.			
19. Siente que no depende de la situación de salud de los usuarios para ver cómo se maneja la organización.			
20. Siente que la organización de los profesionales de enfermería se fortalece por el trabajo en equipo que se desarrolla pese a la carga laboral en el servicio			
<b>TOTAL</b>			

**Fuente:** Elaboración Propia.

### **EVALUACIÓN**

1. Muy favorable (De 33 Pts. a 40 Pts.)
2. Favorable (De 25 Pts. a 32 Pts.)
3. Poco favorable (De 17 Pts. a 24 Pts.)
4. Desfavorable (De 9 Pts. a 16 Pts.)
5. Muy desfavorable (De 0 Pts. a 8 Pts.)

### **CUESTIONARIO N°2: SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

#### **APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad de atención de enfermería es la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.

#### **II. OBJETIVO**

Valorar la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides

Carrión – Huancayo 2018.

### III. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

### IV. DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS	Categorías		
	Siempre	A veces	Nunca
1. El tiempo que espera para ser atendido es el necesario.			
2. Hay disponibilidad de los profesionales de enfermería para atenderlo.			
3. Frente a sus dudas es atendido en el momento oportuno.			
4. Los profesionales de enfermería están al pendiente de las inquietudes de sus familiares.			
5. Los profesionales de enfermería demuestran dominio de conocimiento en los procedimientos que realizan.			
6. Los profesionales de enfermería demuestran dominio de la técnica de los procedimientos que realizan			
7. Frente a las dificultades presentes los profesionales de enfermería demuestran capacidad resolutive.			
8. Los profesionales de enfermería responden eficazmente a las dificultades durante su atención.			
9. Pese a las situaciones críticas que se presentan los profesionales de enfermería manejan organizadamente las situaciones.			
10. Los profesionales de enfermería aceptan la necesidad de recurrir a otros profesionales en bienestar de su salud.			
11. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira confianza.			
12. El comportamiento de los profesionales de enfermería le inspira seguridad.			
13. Los profesionales de enfermería demuestran igualdad al momento de atenderlo.			
14. Los profesionales de enfermería demuestran conocimientos bastos acerca de los procedimientos que realizan			
15. Los profesionales de enfermería demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico.			
16. Los profesionales de enfermería le dotan de la confianza necesaria para resolver sus incertidumbres.			

17. Los profesionales de enfermería le mantienen en comunicación constante con sus familiares.			
18. Los profesionales de enfermería muestran un trato afectuoso al momento de brindarle los cuidados.			
19. Los profesionales de enfermería agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud.			
20. Los profesionales de enfermería le brindan información específica sobre su estado de salud			
<b>TOTAL</b>			

**Fuente:** Elaboración Propia.

### **EVALUACIÓN**

1. Muy buena (De 33 Pts. a 40 Pts.)
2. Buena (De 25 Pts. a 32 Pts.)
3. Regular (De 17 Pts. a 24 Pts.)
4. Mala (De 9 Pts. a 16 Pts.)
5. Muy mala (De 0 Pts. a 8 Pts.)



**ANEXO N°4**

**JUICIO DE EXPERTO – PRUEBA BINOMIAL DE INSTRUMENTOS**

ENUNCIADOS	NUMERO DE JUECES					SUMA	PROBABILIDAD
	juez1	juez2	juez3	juez4	juez5		
item1	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item2	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item3	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item4	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item5	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item6	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item7	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item8	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item9	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item10	1	1	1	1	1	5	0.0078125
item11	1	1	1	1	1	5	0.0078125
						<b>Sumatoria</b>	0.0859375
						<b>p-valor</b>	0.0171875
INTERPRETACIÓN							
EL p valor es igual a la sumatoria de probabilidades entre la cantidad de jueces evaluadores.			El valor de p debe de ser menor igual a $p= 0.05$			Como el p calculado = 0.02 es menor que el p valor estándar de $p=0.05$ el instrumento es válido para su aplicación	

**ANEXO N°5**

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS – CLIMA ORGANIZACIONAL**

MUESTRA	Relaciones										Desafío									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
<b>2</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>3</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>4</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>5</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>6</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>7</b>	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>8</b>	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1
<b>9</b>	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1
<b>10</b>	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1
<b>11</b>	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1
<b>12</b>	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>13</b>	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>14</b>	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>15</b>	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	20

**RESULTADO: Excelente confiabilidad**

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS – CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

MUESTRA	Capacidad de respuesta										Comprensión									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	2	2	1	0
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0
4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0
5	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
6	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
7	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0

<b>8</b>	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
<b>9</b>	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
<b>10</b>	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
<b>11</b>	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
<b>12</b>	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0
<b>13</b>	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0
<b>14</b>	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0
<b>15</b>	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	30

**RESULTADO: Buena confiabilidad**

## ANEXO N°6 BASE DE DATOS

VARIABLES GENERALES				VARIABLE - CUMA ORGANIZACIONAL																				VARIABLE - CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA																							
Numero	Edad	Sexo	Grado de Instrucción x 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0
2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0			
4	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
5	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
6	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
7	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
8	3	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
9	1	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
10	2	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
11	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
12	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0			
13	1	2	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	2	2	2	2	1	0			
14	3	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0			
15	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0			
16	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
17	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
18	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
19	3	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0			
20	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0		
21	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
22	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
23	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
24	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
25	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
26	3	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0		
27	1	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0		
28	2	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
29	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
30	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0				
31	1	2	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0			
32	3	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0			
33	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0			
34	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
35	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
36	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0		
37	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
38	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0			
39	3	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0			
40	1	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0			
41	2	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0			
42	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0		
43	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0		

58	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
59	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0
60	1	2	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	
61	3	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0	
62	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0	
63	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0		
64	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	1	2	2	0
65	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
66	3	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
67	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
68	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
69	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	
70	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	2	2	2	1	0	
71	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
72	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
73	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	
74	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
75	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
76	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
77	3	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
78	1	2	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0		
79	2	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0	
80	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0



ANEXO N° 88

**AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DEL INSTRUMENTO**



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
HOSPITAL E.D.C.S. "DAMAZO A. CARRERA" - EFO  
OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

*Huancayo, 19 de octubre del 2017.*

**Carta N° 124 -2017-HRDCQ-DAC-HYO-OADEL.**

Señor:

Dr. Jean A. PARRAGA MEZA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS.

**ASUNTO:** TRABAJO DE INVESTIGACION.

**REFERENTE:** Proveído N° 020-23017-SERV-ENF-EMERG-HOSP-RDCQ-DAC-HYO.

Por medio de la presente es grato dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente, en atención al documento de la referencia; con la opinión **Favorable** de su jefatura, y el visto bueno de mi representada, hago la presentación oficial de doña: Noemy, MUNGUIA HUATUCO,

En espera de su atención a la presente, pido brindarle las facilidades del caso, para el exitoso desarrollo del trabajo de investigación, reciba las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



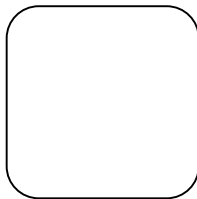
GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
DR. RAUL MONTALVO OTIVO  
C.R. N.º 102 - RUC 27971  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN





## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: .....,  
identificado con DNI: ....., y domicilio en:  
....., en pleno uso de mis  
facultades, doy consentimiento para participar en la  
ejecución del instrumento de investigación con el único fin  
de apoyar el desarrollo y ejecución del proyecto de  
investigación titulado TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO  
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN – HUANCAYO  
2018.”



\_\_\_\_\_  
Nombre: .....

DNI: .....

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**  
**APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**

