



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de
emergencia en un hospital Perú, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bermudez Huapaya, Clemencia Miguelita (orcid.org/0009-0005-0496-6261)

ASESORES:

Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024", cuyo autor es BERMUDEZ HUAPAYA CLEMENCIA MIGUELITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 13-08- 2024 11:32:00

Código documento Trilce: TRI - 0852029





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERMUDEZ HUAPAYA CLEMENCIA MIGUELITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo

juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BERMUDEZ HUAPAYA CLEMENCIA MIGUELITA DNI: 09719263 ORCID: 0009-0005-0496-6261	Firmado electrónicamente por: CBERMUDEZHU el 07- 08-2024 19:22:40

Código documento Trilce: INV - 1705884

Dedicatoria

A mi querida hija y esposo por su comprensión y apoyo incondicional en todo momento de mi valiosa formación personal y desarrollo profesional.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad
César Vallejo por darme su valioso
conocimiento y vivencias para lograr mi
objetivo trazado

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADO	22
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de la validación por juicios de expertos de la variable Empatía

Tabla 2. Resumen de la validación por juicios de expertos de clima organizacional

Tabla 3. Alfa de Cronbach de la variable empatía del personal

Tabla 4. Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional

Tabla 5. Niveles de la variable empatía del personal

Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones empatía del personal

Tabla 7. Niveles de la variable Clima organizacional

Tabla 8. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Clima organizacional

Tabla 9. Prueba de normalidad

Tabla 10. Correlación de la empatía del personal y el clima organizacional

Tabla 11. Correlación de la empatía del personal y el potencial humano

Tabla 12. Correlación de la dimensión cuidado con compasión y el clima organizacional

Tabla 13. Correlación de la dimensión capacidad para ponerse en lugar del otro y el clima organizacional

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño de investigación.

Figura2. Rangos establecidos para interpretar los coeficientes del alfa de Cronbach.

Figura 3. Niveles de percepción de la variable empatía del personal

Figura 4. Niveles de empatía del personal por dimensiones

Figura 5. Niveles de la variable Clima organizacional

Figura 6. Niveles del Clima organizacional por dimensiones

Resumen

En el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se enfatiza la creación de un entorno laboral empático y positivo que promueva la igualdad de género y condiciones de trabajo justas, crucial para construir instituciones sólidas y pacíficas en busca de un desarrollo sostenible global. El propósito principal de este estudio fue Determinar el nivel de empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024. se aplicó un enfoque metodológico cuantitativo con diseño no experimental y se seleccionó una muestra poblacional de 80 enfermeros. Los resultados del análisis descriptivo mostraron que el 50.00% percibe la empatía del personal como media, mientras que el 35.00% la considera alta. Respecto al clima organizacional, el 45.00% lo calificó como regular. El análisis estadístico reveló una correlación moderadamente positiva significativa (coeficiente de correlación de Spearman de 0.590, $p = 0.000$) entre la empatía del personal y el clima organizacional, Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la nula, indicando una correlación moderadamente positiva entre la empatía del personal y el clima organizacional.

Palabras clave: empatía, clima organizacional, satisfacción del usuario, comunicación afectiva.

Abstract

In the context of the Sustainable Development Goals, emphasis is placed on creating an empathetic and positive work environment that promotes gender equality and fair working conditions, which is crucial to building strong and peaceful institutions in pursuit of global sustainable development. The main purpose of this study was to determine the level of empathy and organizational climate in nurses in the emergency service of a hospital in Peru, 2024. A quantitative methodological approach with a non-experimental design was applied and a population sample of 80 nurses was selected. The results of the descriptive analysis showed that 50.00% perceive the staff's empathy as average, while 35.00% consider it high. Regarding the organizational climate, 45.00% rated it as regular. Statistical analysis revealed a significant moderately positive correlation (Spearman correlation coefficient 0.590, $p = 0.000$) between staff empathy and organizational climate. These results support the alternative hypothesis and reject the null, indicating a moderately positive correlation between staff empathy and organizational climate.

Keywords: empathy, organizational climate, user satisfaction, affective communication.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, un considerable porcentaje de hospitales enfrenta desafíos significativos relacionados con la empatía en la atención médica y el clima organizacional, según reporta el *Journal of Hospital Administration* (2024). Se estima que entre el 30% y el 50% de los hospitales enfrentan problemas de empatía y atención centrada en el paciente, mientras que el porcentaje de hospitales con dificultades en el clima organizacional podría situarse entre el 40% y el 60%. Según Hui Ren et al. (2024), las principales problemáticas incluyen déficit de personal de salud, altos índices de rotación de personal, problemas de comunicación y coordinación, así como falta de recursos y equipamiento médico. En contextos específicos como Turquía, Sahin et al. (2023) señalan que la escasez de personal, la carencia de equipamiento médico y una carga laboral abrumadora están contribuyendo al incremento de la fatiga por compasión entre los integrantes de la salud. Estos desafíos subrayan la urgencia de mejorar las condiciones laborales y promover una cultura hospitalaria que valore tanto la empatía en la atención como un clima organizacional saludable para asegurar la calidad del cuidado proporcionado a los usuarios a nivel global.

Según la OMS (2020), los pacientes que perciben una mayor empatía por parte de su proveedor de salud tienen un 25% menos de probabilidad de experimentar altos niveles de ansiedad y estrés durante el tratamiento. De manera similar, un ambiente laboral positivo en los centros de salud está asociado con un aumento del 20% en la satisfacción del personal. Este incremento se traduce en una mejor moral, una mayor retención de empleados y una notable reducción en el ausentismo. Además, los centros que reportan un entorno organizacional favorable obtienen un 15% mejor en los índices de calidad de la atención al paciente, lo que refleja una atención más centrada y eficaz.

Según el informe de la OPS (2022), la calidad percibida de la atención en salud puede verse afectada por la falta de empatía en contextos de alta presión, tales como el estrés, la sobrecarga laboral y la falta de tiempo. En consecuencia, el informe indica que el 57% de los pacientes considera que la atención es promedio, debido a la falta de personalización y empatía en el trato. Por otro lado, un entorno organizacional positivo resulta esencial para el bienestar del personal, dado que fomenta la

colaboración, el apoyo mutuo y reduce el riesgo de agotamiento y estrés. Además, el informe revela que el 91% de los trabajadores de la salud evaluó el clima organizacional como regular, lo que señala una necesidad significativa de mejora. En consecuencia, un ambiente laboral saludable facilita una mejor comunicación, cooperación y trabajo en equipo, contribuyendo así a una atención más integral y centrada en el paciente. Finalmente, un buen clima organizacional puede reducir los eventos adversos en un 30% y aumentar la satisfacción del paciente en un 20%.

En los estudios realizados por el MINSA (2022), se ha observado que hasta el 50% de los profesionales de la salud en ciertos países reportan altos niveles de estrés. Este estrés, a su vez, puede conducir a una disminución en el nivel de empatía hacia los pacientes. Además, las encuestas sobre el clima organizacional muestran que entre el 20% y el 30% de los empleados en el sector salud no están satisfechos con su ambiente de trabajo. Esta insatisfacción suele estar asociada con una falta de reconocimiento, una comunicación deficiente y una cultura organizacional que no fomenta la solidaridad. Por otra parte, menos del 25% de los programas de formación médica y de salud incluyen capacitación específica en habilidades de comunicación y empatía, las cuales son fundamentales para mejorar tanto el trato hacia los pacientes como el entorno laboral.

Según el INEI (2022), hasta el 60% de los pacientes en Lima sienten que la atención que reciben no tiene la personalización y empatía necesarias, lo que perjudica su experiencia y percepción del cuidado. Además, encuestas en hospitales y centros de salud en Lima han revelado que entre el 25% y el 35% de los empleados están insatisfechos con su entorno laboral. Esta insatisfacción se asocia con la falta de reconocimiento, problemas en la comunicación interna y una cultura organizacional que no promueve el apoyo mutuo. Por otro lado, los estudios de formación profesional indican que menos del 30% de los programas de capacitación en salud incluyen formación específica en habilidades interpersonales y empatía, lo que señala una posible área para mejorar la preparación del personal. Finalmente, un ambiente laboral negativo y una escasa empatía pueden afectar la calidad de la atención; se ha encontrado que los centros de salud con un clima organizacional favorable obtienen una puntuación de calidad de atención al paciente un 10% superior en comparación con aquellos con un clima desfavorable.

En el contexto específico del servicio de emergencia de un hospital en Perú, se evidencia directamente cómo la carga de trabajo elevada, la presión por cumplir con los estándares de atención, la falta de recursos adecuados y la interacción con pacientes en situaciones difíciles impactan notablemente tanto física como emocionalmente en los trabajadores de salud. Estos factores influyen significativamente en su grado de bienestar y en la excelencia del servicio que proporcionan, destacando la imperiosa necesidad de mejorar las condiciones laborales y fomentar una cultura empresarial que aprecie la empatía y el bienestar tanto de los pacientes como del personal médico.

En el marco de los ODS de las Naciones Unidas, se promueve un entorno laboral donde la empatía y un clima organizacional positivo son fundamentales. Esto implica crear condiciones que fomenten la igualdad de género, el trabajo decente, la equidad social y la creación de instituciones sólidas y pacíficas. Implementar estas metas no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también contribuye al desarrollo sostenible global, promoviendo un ambiente laboral inclusivo, equitativo y empático para todos.

En este contexto, se presenta la problemática de investigación general. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024?

Este estudio se fundamenta en una justificación teórica robusta, según Bedoya (2020), que busca ampliar el conocimiento científico sobre la atención médica, centrando la atención en el bienestar emocional de las enfermeras en entornos hospitalarios. Además, la justificación metodológica, como destacan Blanco y Villalpando (2022), implica la selección de métodos de investigación adecuados, la adaptación de instrumentos, la consideración de variables relevantes, el diseño riguroso del estudio y el cumplimiento de principios éticos. En cuanto a la justificación práctica, Fernández (2020) destaca que la empatía y un ambiente laboral positivo son cruciales para mejorar el desempeño en el sector salud. La empatía ayuda a reducir la ansiedad de los pacientes y a mejorar su experiencia de atención. Un clima organizacional favorable aumenta la satisfacción y moral del personal, reduce el riesgo de agotamiento y mejora la calidad de la atención.

Por lo tanto se plantea el objetivo general: Determinar el nivel de empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024. En los objetivos específicos tenemos; Conocer el nivel de relación entre la empatía y el potencial humano del clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024. Determinar el nivel de relación entre el cuidado con compasión y el clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Minsa Perú, 2024. Establecer el nivel de relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del otro y el clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024.

En definitiva se formula como premisa principal la hipótesis existe relación entre la empatía y el clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024

En el ámbito internacional, Abu et al. (2023) desarrollaron una investigación en Jordania para evaluar la autoconciencia, la empatía y la atención centrada en el paciente entre enfermeras de cuidados críticos. El estudio adoptó un diseño de investigación descriptivo correlacional de tipo transversal, utilizando datos recopilados de 140 enfermeras registradas en seis hospitales de diferentes sectores de salud. Los resultados indicaron que las puntuaciones promedio de autoconciencia fueron de 1.92 (desviación estándar = 0.27), de empatía 4.87 (desviación estándar = 0.88), y de atención centrada en el paciente 3.71 (desviación estándar = 0.80). Este estudio proporciona perspectivas importantes sobre la percepción y práctica de estas habilidades críticas entre enfermeras en entornos críticos, contribuyendo al entendimiento global de estos aspectos en la atención de salud.

Según, Sahin et al. (2023) En Turquía realizaron un estudio para evaluar los niveles de fatiga por compasión y empatía entre enfermeras durante el brote de COVID-19. Este estudio transversal incluyó a 616 enfermeras, predominantemente mujeres (81.0%) entre 20 y 51 años, y un promedio de 29.2 ± 6.9 años. Utilizaron la escala corta de fatiga por compasión (CF-SS) y la escala de Jefferson para medir la empatía, estableciendo un valor de significación estadística de $p < 0.05$. resultando que las puntuaciones promedio en CF-SS variaron entre 16 y 130, con una puntuación media de 70.96 ± 25.04 , indicando un nivel moderado de fatiga por compasión entre

las enfermeras estudiadas. Además, encontraron una asociación significativa entre los niveles de fatiga por compasión y empatía ($r = 0.92$; $p = 0.220$), destacando la relevancia de estos elementos determinantes para asegurar la calidad en la provisión de servicios de salud durante crisis sanitarias. Este estudio proporciona insights importantes sobre los desafíos emocionales que enfrentan los profesionales de enfermería en situaciones de alta demanda como la pandemia de COVID-19.

Tenemos a Pontón et al. (2023) hicieron un estudio ,en un hospital de alta complejidad en Brasil para examinar los valores de empatía en el personal de enfermería. Utilizando un diseño comparativo, correlacional y transversal, participaron 271 profesionales de enfermería, lo que representó el 40.9% del total. El estudio exploró la correlación entre la edad y la empatía, así como posibles disparidades en los niveles de empatía según el tipo de jornada laboral. Los hallazgos revelaron la existencia de un modelo subyacente de tres facetas de la empatía, y se observaron niveles comparativamente bajos en la empatía y sus aspectos entre el personal estudiado. Aunque no se encontró correlación entre los niveles de empatía y la edad, ni diferencias significativas en la empatía entre distintos horarios laborales, se identificó variabilidad en las dimensiones de "cuidado compasivo" y "ponerse en el lugar del paciente". Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar explorando y fortaleciendo la empatía en el personal de salud con la finalidad de elevar el estándar de atención y la experiencia del usuario en entornos hospitalarios complejos.

En un estudio realizado en un hospital público de México, Rojas et al. (2022) investigó la relación entre los estilos de liderazgo y el CO en profesionales de enfermería. estudio de naturaleza cuantitativa, correlacional y analítica incluyó la administración de 138 cuestionarios, El análisis estadístico reveló una alta coherencia interna de 0.92, según el coeficiente alfa de Cronbach. Además, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para este análisis. con el software SPSS versión 25. Del total de participantes, el 80% eran mujeres y el 72% tenía estudios de licenciatura, con la mayoría contando con más de un año de experiencia laboral. En cuanto a la asignación de puestos, el 89% desempeñaba funciones operativas y el 11% eran supervisoras. El liderazgo participativo fue el estilo más comúnmente mencionado, representando el 46% de los casos, aunque el 61% mostró una baja adaptabilidad en este estilo de liderazgo. A pesar de la percepción general de un clima organizacional

satisfactorio en todas sus facetas, el estudio no encontró una relación estadísticamente significativa entre las distintas modalidades de liderazgo, su flexibilidad y el ambiente de trabajo. Estos hallazgos sugieren áreas de mejora en la adaptabilidad y efectividad de los estilos de liderazgo en entornos hospitalarios para optimizar el CO y la SL del personal de enfermería.

En una institución rural en San Luis Potosí, México, el estudio realizado por Zapata (2022) investigó la relación entre el entorno de trabajo y la SL entre enfermeros y enfermeras. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional con un diseño transversal, se recolectaron datos cuantitativos de 46 participantes. Los hallazgos revelaron que el 51.2% consideraron el ambiente laboral como adecuado, mientras que el 45.7% lo percibió como "en riesgo" y un 2.2% como inapropiado. Respecto a la satisfacción laboral, el 82.6% mostró un alto nivel de satisfacción, con el 17.4% expresando un nivel moderado. Se encontró una correlación positiva y significativa de 0.9732 entre el CO y la SL, con un nivel de significancia de 0.017. Estos resultados destacan la importancia crucial de un ambiente laboral saludable para fomentar la satisfacción profesional entre el personal de enfermería en entornos hospitalarios rurales, sugiriendo que mejorar estas condiciones podría tener efectos positivos en el bienestar y la efectividad profesional.

Por último tenemos a, Ren et al. (2020) realizaron una investigación en enfermeras clínicas en la provincia de Guangdong, China, investigando la percepción de empatía, clima organizacional de enfermería y agotamiento. Utilizando un diseño cuantitativo transversal, se aplicó un cuestionario electrónico estructurado a 965 participantes seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Los resultados mostraron que la puntuación media de agotamiento fue de 38.19 (DE 13.32), y el 67.4% de las enfermeras calificaron su nivel de agotamiento por encima de los 30 puntos, con un 5.7% reportando niveles superiores a 60 puntos. Un estudio de ajuste lineal multivariable indicó que el 9.4% de la diversidad en el agotamiento está vinculado a factores sociodemográficos ($p < 0.001$). Se contempló una conexión significativa y positiva entre la capacidad empática y el ambiente laboral en enfermería, además de una relación negativa con el agotamiento emocional y la disminución de la satisfacción personal en el trabajo. Estos hallazgos destacan la importancia de promover un clima organizacional favorable y mejorar las habilidades

empáticas entre el personal de enfermería para mitigar el agotamiento emocional y mejorar la satisfacción laboral en entornos clínicos.

En los antecedentes nacionales ,en primer lugar tenemos , Bendezu (2023) investigó la relación entre la empatía del personal de enfermería y la prestación de atención digna este estudio, de naturaleza transversal y correlacional, incluyó la participación de 120 enfermeras, utilizando encuestas y cuestionarios con escalas ordinales para recopilar datos. Resultando una relación positiva y significativa entre la capacidad empática del equipo y la entrega de atención respetuosa, demostrada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.366, con un valor de significancia calculado de 0.000. Estos hallazgos respaldaron la hipótesis inicial planteada, concluyendo que la conexión entre ambas variables es de importancia moderada. Este estudio enfatiza el papel crucial de la empatía en el personal de enfermería como un factor determinante para proporcionar atención de alta calidad y respetuosa en entornos de atención médica destacando la relevancia de fomentar y fortalecer esta cualidad entre los profesionales de la salud.

En lo que le compete a, Prudencio (2023) Se realizó una investigación en una clínica privada en Lima para explorar la relación entre el liderazgo y el ambiente laboral. Este estudio, de tipo correlacional y transversal, involucró a 118 enfermeros y utilizó un cuestionario como método para recopilar datos. Se encontró una asociación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el CO, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.837. Además, se observó que las diferentes modalidades de liderazgo -transformacional, transaccional y laissez-faire- mostraron correlaciones específicas con el CO , con coeficientes de correlación de $r=0.838$, $r=0.907$ y $r=0.646$, respectivamente. Estos hallazgos resaltan la influencia del estilo de liderazgo en el entorno de trabajo y enfatizan la relevancia de implementar alternativas de liderazgo efectivas para mejorar el ambiente laboral en contextos de salud.

Por otro lado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Rojas et al. (2022) Se investigó la relación entre la administración del cuidado y la capacidad empática de los servidores de salud durante la pandemia de COVID-19. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo correlacional y transversal, con la participación de 52

enfermeras. Para recopilar datos, se utilizaron dos encuestas, incluida la escala de Jefferson para empatía, que mostró coeficientes alfa de Cronbach de 0.86 y 0.80 . revelando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.550, demostrando una relación moderadamente positiva entre la administración del cuidado y la empatía. Según los datos obtenidos, el 85% de las enfermeras encuestadas mostraron un nivel bueno en la administración del cuidado, mientras que el 15% restante tuvo un nivel regular. En términos de empatía, el 77% exhibió un valor elevado y el 23% un nivel medio. Estos hallazgos Subrayan la importancia crítica de una administración eficaz del cuidado y una alta capacidad empática entre el personal de enfermería, especialmente durante situaciones de crisis como la pandemia, para asegurar una atención de calidad y un adecuado apoyo emocional a los pacientes.

En el hospital Alberto L. Barton Thompson en 2021, Bocanegra (2022) Se investigó la conexión entre el CO y el liderazgo en el departamento de emergencias. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, siendo de carácter correlacional y no experimental. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas y cuestionarios, con la participación de 90 enfermeras del servicio de emergencias. Los resultados revelaron que la relación entre el CO y el liderazgo mostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.356, con un valor de significancia estadística de $p < 0.01$. Estos hallazgos sugieren una correlación positiva moderada entre ambos factores en el contexto específico del servicio de emergencias. Estos hallazgos destacan la trascendencia de un clima organizacional beneficioso para facilitar un liderazgo efectivo en situaciones críticas, promoviendo así un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente para el personal de enfermería.

Llevado a cabo en un Centro de Salud en Huánuco, Perú, Soto et al. (2022) realizaron una investigación que exploró la conexión entre el entorno laboral y el rendimiento del personal hospitalario. Este estudio utilizó un enfoque observacional, transversal y correlacional, con una muestra de 53 trabajadores del centro de salud. Se utilizaron cuestionarios para evaluar tanto el ambiente laboral como la aptitud en el cuidado, y los datos fueron analizados mediante correlaciones Rho Spearman. Los resultados indicaron que la calificación promedio del entorno de trabajo fue de 3.43 en una escala del 1 al 5, mientras que la calificación promedio de la calidad del servicio fue de 3.44. Se evidenció una relación estadísticamente significativa entre el

entorno laboral y la calidad del servicio, con un valor de $p \leq 0.000$. Además, se halló una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y varios aspectos del ambiente laboral, como la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y la camaradería. Estos hallazgos resaltan la importancia de establecer y mantener un entorno laboral propicio para favorecer la excelencia de los servicios hospitalarios, promoviendo así un entorno donde los profesionales puedan ofrecer atención de manera más efectiva y satisfactoria para los pacientes.

En un estudio realizado por Vigo (2022) se investigó la relación entre el liderazgo y el ambiente laboral entre los empleados. De enfoque cuantitativo básico, correlacional y no experimental, con un diseño transversal que incluyó la participación de 107 empleados del centro de salud. Los hallazgos revelaron una relación moderadamente positiva entre el liderazgo y el ambiente laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.587 y un nivel de significancia estadística de $p = 0.000$. En términos de liderazgo, se observó que el 67.3% de los empleados mostraron un valor moderadamente positivo, mientras que el 4.8% demostró un valor muy incrementado de percepción del liderazgo. En contraste, el 26% reportó un nivel moderadamente negativo y el 1.9% un nivel muy bajo. En cuanto al ambiente laboral, el 38.5% de los empleados lo percibió como saludable, el 59.6% como en riesgo y el 1.9% como no saludable. Estos resultados destacan la importancia del liderazgo efectivo en la configuración de un ambiente laboral favorable, lo cual puede influir significativamente en la percepción y la calidad del entorno de trabajo de los trabajadores de salud.

En un estudio efectuado por Pérez (2021), Se investigó la relación entre el LT y el CO del personal de enfermería en un estudio correlacional transversal. Participaron 70 licenciados en enfermería, evaluados con instrumentos confiables como el MLQ de Bass y Avolio para el LT y el cuestionario de CO del MINSA-V-2. Los resultados mostraron que el liderazgo transformacional influye de manera modesta pero significativa en la percepción del clima organizacional, con una correlación positiva baja ($r = 0.270$, $p = 0.019$). Estos hallazgos subrayan la importancia de estrategias de liderazgo efectivas para mejorar el ambiente laboral y el desempeño del personal de enfermería en servicios de emergencia.

Asimismo, Quispe y Mallma (2020), Se examinó la relación entre la empatía y el nivel de estrés en el personal de atención en emergencias. Utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional, el estudio incluyó a 41 profesionales y técnicos de atención que completaron una encuesta en línea. Se encontró una asociación significativa ($p=0.006$) y una correlación inversa moderada ($r=-0.492$) entre la empatía general y el nivel de estrés del personal. Esto sugiere que mayor empatía se relaciona con menor estrés entre el personal. Además, la empatía cognitiva mostró una correlación inversa significativa ($p=0.002$) y moderada ($r=-0.540$) con el nivel de estrés, mientras que la empatía afectiva no mostró una correlación significativa ($p=0.405$) con el estrés percibido por el personal.

En lo que se refiere a Contreras (2020), se investigó la relación entre el clima organizacional y el engagement de las enfermeras que trabajan en áreas críticas de un hospital del Minsa. Este estudio tuvo un diseño cuantitativo, descriptivo y correlacional, llevado a cabo en 2020 con la participación de 58 licenciadas que laboran en la UCI y en emergencia. Los resultados del estudio revelaron que un considerable 69% de las enfermeras percibieron que el CO necesitaba mejoras significativas. En cuanto al engagement, se encontró que el 56% de las participantes mostraron un nivel medio de compromiso. Al analizar mediante pruebas estadísticas, se observó que al aplicar la prueba Chi-Cuadrado, se obtuvo un nivel de $p=0.792$, lo que sugiere que no existe una conexión estadísticamente significativa entre el CO y el compromiso general de las enfermeras. Sin embargo, al utilizar la prueba exacta de Fisher, se encontró un valor de $p=0.044$ para la dimensión de vigor, indicando una correlación significativa en esta área específica del engagement. En contraste, para la dedicación $p=0.176$, lo cual evidencia la ausencia de correlación en esta dimensión. Además, para la absorción, se encontró un valor de $p=0.834$, lo que manifiesta que no hay una correlación significativa en esta dimensión del engagement.

Por otro lado, en el estudio de Concha y Aguilar (2020), se exploró la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los empleados del Centro de Salud Carmen de la Legua, Callao. De diseño cuantitativo de corte transversal y fue de naturaleza no experimental. La muestra estuvo compuesta por 41 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio. Para evaluar el nivel de estrés laboral, se utilizó la Escala de Burnout de Maslach, que consta de 22 ítems.

Por otro lado, el clima organizacional fue evaluado mediante el cuestionario EDCO-MINSA-2011, el cual incluye 28 preguntas diseñadas para medir diferentes aspectos del clima en la organización de salud. Resultando que el estrés laboral prevaleció mayoritariamente en el nivel medio, afectando al 65.9% de los empleados evaluados. En cuanto al clima organizacional, un 58.5% de los trabajadores consideraron que había margen para mejorarlo dentro de la organización. Al examinar la relación entre el EL y el CO , se encontró un valor de $p=0.280$ y un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.173. Este valor de correlación propone una asociación débil entre estas dos variables en el contexto del Centro de Salud Carmen de la Legua, Callao.

En las bases teóricas tenemos la Teoría de la Mente (TOM) propuesta por Premack y Woodruff (1978), subraya la importancia de las interacciones sociales, Se resalta la capacidad de comprender los pensamientos, creencias y deseos de los demás, tanto a nivel cognitivo como emocional, lo que facilita la anticipación de sus acciones. Según ,Baron. (2006). vincula la empatía con la teoría de la mente, que es la capacidad de atribuir estados mentales a uno mismo y a los demás. Según esta teoría, la empatía se basa en la habilidad de reconocer y entender los pensamientos y sentimientos de otras personas, lo que facilita las interacciones sociales y la comprensión interpersonal.

En el campo de la psicología, la empatía experimentó un desarrollo significativo durante el siglo XX, influenciada por diversas corrientes teóricas y metodológicas. Ahumada et al. (2006) subrayan que esta evolución permitió un mayor entendimiento de cómo los individuos pueden comprender y responder emocionalmente a las experiencias de los demás, destacando su relevancia en las ciencias cognitivas y su revitalización en investigaciones contemporáneas. Así, la empatía no solo se ha consolidado como un concepto psicológico fundamental, sino también como una cualidad humana esencial que facilita la conexión emocional y la comprensión empática en diversas disciplinas y contextos sociales.

Según, Muñoz. (2019). La empatía se conceptualiza a través de diversas teorías que resaltan su naturaleza compleja y multidimensional contamos con la teoría de la empatía que describe la inclinación natural hacia la expresión y la imitación. destaca la influencia de la observación y la imitación en el desarrollo de la

empatía. Para, Decety & Jackson. (2020). La empatía es la capacidad de experimentar y comprender los sentimientos y estados mentales de otras personas. esta habilidad se descompone en dos dimensiones: la empatía cognitiva, que implica comprender la perspectiva de los demás, y la empatía emocional, que se refiere a sentir las emociones de otros. En cuanto a , Cuff al et. (2016). La empatía es un proceso complejo que involucra tanto la capacidad de reconocer los sentimientos de otras personas (empatía cognitiva) como la capacidad de compartir esos sentimientos (empatía afectiva). Este proceso facilita la comprensión interpersonal y la conexión emocional.

Tenemos a Fernández y Zahavi (2020). Quienes describen la empatía como una variedad de experiencias que involucran la percepción, el pensamiento, las emociones y las acciones. argumentan que su complejidad y diversidad hacen difícil su definición mediante un análisis directo. Existen varios tipos de empatía, y se sugiere que las enfermeras deberían reconocer y diferenciar entre la cognitiva (toma de perspectivas y capacidad para ponerse en el lugar del paciente) y la emocional (cuidado con compacion) . Y por ultimo Davis. (2018). La empatía es un proceso de toma de perspectiva en el cual uno se imagina estar en la situación de otra persona y, como resultado, experimenta una respuesta emocional acorde a las emociones del otro. La empatía incluye tanto la comprensión cognitiva como la resonancia emocional.

La primera dimensión de la empatía se centra en la habilidad para adoptar la perspectiva del otro. Esto implica mantener un diálogo abierto y considerar tanto las perspectivas del paciente como las de su familia. Entender estas perspectivas es esencial para ofrecer un tratamiento efectivo que tenga en cuenta los sentimientos y las necesidades tanto del paciente como de su familia (Díaz et al., 2021).

La segunda dimensión, el cuidado compasivo, resalta la importancia de valorar la experiencia del paciente en su totalidad. En este contexto, las enfermeras juegan un rol crucial al brindar una atención integral que no solo cubra las necesidades físicas, sino que también incluya un sólido apoyo emocional. Este enfoque asegura que el cuidado ofrecido sea completo y empático, integrando una conexión emocional significativa con el paciente y su familia (Atahuaman et al., 2020).

Por ultimo la tercera dimensión , Comprender y conectar emocionalmente implica no solo reconocer los sentimientos del paciente y de su familia, sino también participar activamente en su experiencia emocional. Este nivel de empatía facilita una relación más genuina y de confianza entre el personal de salud y el paciente, lo cual puede contribuir significativamente al bienestar general del paciente, Cuando los pacientes sienten que sus emociones son validadas y comprendidas, son más propensos a expresar sus preocupaciones de manera abierta, lo cual facilita una toma de decisiones más compartida y efectiva (Atahuaman et al., 2020).

En segundo lugar tenemos las bases teóricas para la variable clima organizacional, Epistemológicamente, Según Uribe. (2015). En su estudio del clima organizacional ha sido un área activa en investigación desde mediados del siglo XIX, generando múltiples definiciones e instrumentos de medición a lo largo de más de 50 años. Tenemos, La teoría de Herzberg, también llamada teoría de motivación-higiene, explica que la satisfacción en el trabajo depende de dos tipos de factores. Primero, los factores motivacionales, como el logro personal, el reconocimiento y la responsabilidad, que cuando están presentes, aumentan la satisfacción y motivación, creando un ambiente laboral positivo. En segundo lugar, los factores de higiene, que se refieren al entorno de trabajo, como las condiciones laborales y la política de la empresa. Aunque estos factores no generan satisfacción, su ausencia puede llevar a la insatisfacción y a un ambiente de trabajo negativo. (Herzberg,1966).

Näswall, & De Witte. (2021). El clima organizacional se percibe cada vez más como una experiencia emocional compartida por los miembros de la organización. Se enfoca en cómo las emociones y actitudes de los empleados influyen en la percepción general del ambiente de trabajo. Este enfoque considera el impacto de las experiencias emocionales tanto positivas como negativas en el bienestar y el desempeño. Zhang, & Bartol. (2022). El clima organizacional está estrechamente vinculado con la capacidad de una organización para fomentar la innovación. Un clima que apoya la creatividad, la toma de riesgos y el aprendizaje continuo contribuye a un entorno que facilita la innovación y la adaptación al cambio.

Kim & Lee. (2023). El clima organizacional afecta directamente el desempeño de los empleados. Un clima que promueve la colaboración, el reconocimiento y el

apoyo entre colegas tiende a mejorar el desempeño laboral y la eficiencia organizacional. Según el MINSA (2022), el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados dentro de una organización, que influyen en la manera en que estos interactúan entre sí y con los pacientes. Este concepto abarca la forma en que los empleados perciben su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, el apoyo mutuo y las condiciones laborales. Por lo tanto, en esta investigación se empleará un instrumento aprobado por el MINSA. En la valoración del CO , se utilizará un informe técnico "Metodología para el estudio del clima organizacional v.02" (Aprobada mediante RM N°468- 36 2011/MINSA), validado por jueces expertos en la investigación realizada por Vigo (2022).

En cuanto se refiere a las dimensiones del clima organizacional tenemos a Concha y Aguilar (2020). En su tesis describe estas dimensiones tomadas de un documento técnico del MINSA.(2012) En donde el propósito de analizar el clima organizacional es desarrollar estrategias y acciones para abordar los factores negativos que impactan el compromiso y desempeño de los empleados, con el fin de mejorar su rendimiento y bienestar en el trabajo. en primer lugar tenemos el Potencial Humano, se reconoce también como talento humano que con sus conocimientos, habilidades y destrezas, acatan desiciones que aseguran el éxito de las instituciones que conjuntamente con la capacitación y desarrollo logran resultados positivos como eficacia, eficiencia, calidad y competitividad. está formada por individuos con pensamientos y emociones que tienen como objetivo alcanzar sus metas. Dentro de sus componentes primordiales tenemos la dirección, creatividad, premio y salud.

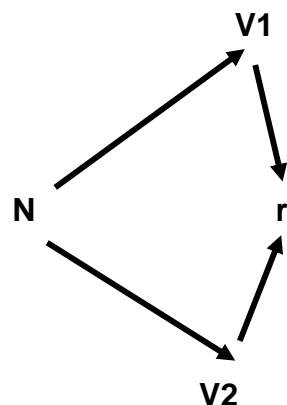
Para la segunda dimensión; diseño organizacional, según Bernard (2020), implica la creación de un sistema estructural y funcional que permita a las organizaciones adaptarse y responder eficazmente a los cambios y desafíos en su entorno. Esto incluye la definición clara de roles y responsabilidades, la estructuración de los procesos de comunicación y la alineación de los recursos con los objetivos estratégicos de la organización. El diseño debe ser flexible para facilitar la adaptación continua y la innovación.

Por ultimo la cultura de la organización , contar con personas comprometidas con sus objetivos es crucial para su éxito. Sin embargo, también es importante considerar las reglas y los modelos de conducta en ese entorno que configuran la cultura de la organización. que puede influir significativamente en su productividad y eficiencia. Las conexiones entre los diferentes componentes de la organización, tenemos la identidad de los miembros, su motivación, los conflictos y la cooperación, juegan un papel fundamental en determinar si la organización será productiva y eficiente, o si será improductiva e ineficiente. (Grant. 2018).

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, se aportaron nuevos conocimientos ampliando los que ya existen. (Álvarez, 2020). el método de investigación utilizado fue de naturaleza cuantitativa, lo que permitió recopilar datos significativos sin intervenir directamente en las variables estudiadas. El diseño del estudio siguió un enfoque transversal no experimental y de nivel correlacional. Esto implicó la recolección de datos en un solo momento temporal para establecer relaciones entre el grado de empatía exhibido por el personal de emergencia y las condiciones del clima organizacional en el hospital. Durante la investigación, se exploró minuciosamente la conexión entre estas dos variables clave. El estudio proporcionó nuevos conocimientos al campo, profundizando en cómo la empatía del personal podría estar influenciada por el entorno organizacional en el que trabajan, sin modificar directamente ninguna de las variables en estudio.

Figura 1. Diseño de investigación:



Donde

n: es la muestra (80 enfermeras)

v1: variable empatía

v2: variable clima organizacional.

r : relación de las variables.

La definición conceptual de la variable empatía, según Fernández y Zahavi (2020), la describe como una gama de experiencias que abarcan la percepción, el pensamiento, las emociones y las acciones. Esta visión integral facilita la comprensión de la empatía como un fenómeno complejo que abarca tanto aspectos cognitivos

como emocionales en las interacciones humanas. En cuanto a la definición operacional de la empatía, según Díaz et al. (2021), se desarrollaron tres dimensiones fundamentales: la toma de perspectiva, el cuidado con compasión y la capacidad para ponerse en el lugar del paciente. Estas dimensiones son cruciales para comprender cómo se manifiesta la empatía en el contexto del bienestar y la atención al paciente.

Para medir el nivel de empatía en profesionales de enfermería, Bendezu (2023) utilizó la Escala de Empatía de Jefferson (JSE), la cual fue modificada y validada mediante juicios de expertos. Este instrumento consta de 20 ítems específicamente diseñados para evaluar la empatía en licenciados de enfermería y su capacidad para brindar cuidado compasivo. La JSE ha demostrado ser confiable, con un nivel de confiabilidad muy aceptable, permitiendo una medición precisa de la empatía en el contexto específico de la atención de salud.

Según Chavez et al. (2023), el CO o clima laboral se conceptualiza como la combinación de atributos presentes dentro de una organización que impactan significativamente en la percepción y conducta laboral de los trabajadores. Este ambiente es crucial para los empleados, incluidos los profesionales de enfermería, ya que puede influir tanto en su satisfacción laboral como en su desempeño. En cuanto a la definición operacional del clima organizacional, según Vigo (2022), se utilizó un instrumento técnico desarrollado por el MINSA en 2012. Este instrumento permite evaluar diversos aspectos del ambiente laboral, como la cultura empresarial, la estructura organizativa y el talento humano, a través de once indicadores específicos. La utilización de este instrumento proporciona una visión detallada y estructurada del clima organizacional en el contexto específico de estudio, permitiendo analizar cómo estos aspectos afectan la percepción y la trayectoria laboral de los empleados, incluidos los profesionales de enfermería.

Hueso y Cascant (2012) definen la población de su estudio como el grupo específico de enfermeras licenciadas que trabajaban en el departamento de emergencias, la población para el estudio estuvo compuesta por 85 licenciados en enfermería, lo que representó el 100% de la población objetivo. La muestra poblacional se consideraron para el estudio 80 enfermeras ya que 5 enfermeras se encontraban de vacaciones.

En esta investigación , se empleó la técnica de la encuesta, tal como lo describen Mendoza y Avila (2020), quienes lo definen como un procedimiento sistemático para recopilar, procesar y analizar datos con la finalidad de obtener conocimientos aplicables a toda una población. En este caso, el instrumento utilizado fue un cuestionario, conforme a la definición de Useche et al. (2019), que lo describen como un documento estructurado con preguntas organizadas de manera lógica para asegurar que las respuestas proporcionen la información necesaria. Los cuestionarios fueron administrados durante los meses de mayo y junio del año 2024, después de obtener el consentimiento informado de los participantes, quienes en este caso fueron 80 enfermeras y enfermeros. Cada cuestionario tomó aproximadamente de 20 a 30 minutos para ser completado, lo cual permitió recopilar datos detallados sobre las variables de interés en la investigación. Este enfoque metodológico garantizó la obtención de datos fidedignos y relevante para el análisis posterior de los datos obtenidos.

Para evaluar la empatía en este estudio , se empleo la Escala de Jefferson, de 20 ítems, cada ítem con una escala ordinal de Likert de 5 puntos, donde podían indicar la frecuencia con la que experimentaban cada comportamiento, desde "Nunca" (1) hasta "Siempre" (5). Este instrumento permitió medir distintos aspectos de la empatía en el contexto específico de los licenciados de enfermería. En cuanto al clima organizacional, se empleó el documento técnico del MINSA que incluye 29 ítems distribuidos en tres dimensiones relacionadas con la cultura empresarial, la estructura organizativa y el talento humano. Los participantes también utilizaron una escala ordinal de Likert de 5 puntos para calificar la frecuencia de ocurrencia de cada ítem, desde "Nunca" (1) hasta "Siempre" (5). Esta metodología facilitó la evaluación de la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo en el hospital.

Según Medina y Verdejo (2020), la validez es crucial en investigaciones cuantitativas, ya que asegura la precisión y confiabilidad de las mediciones de un concepto específico. Esto es fundamental para garantizar la robustez y credibilidad de los hallazgos encontrados en la investigación . En el contexto de la investigación sobre la empatía realizada, se empleó un instrumento validado previamente en la tesis de María del Rosario Bendezu Bernales (2023).

Esta validación asegura que el instrumento utilizado es propicio y confiable para valorar la variable de empatía en el contexto específico de los profesionales de enfermería.(ver anexo 5-tabla 1) , y Cada uno de los expertos evaluó el instrumento diseñado para medir el CO desde su área de especialización, asegurando que el cuestionario fuera pertinente, relevante y claro para evaluar los atributos del clima laboral dentro de la organización de estudio. .(ver anexo 5-tabla 2) La validación de un instrumento implica demostrar que éste mide de manera efectiva el concepto que se desea estudiar, asegurando que las conclusiones basadas en las mediciones sean sólidas y válidas.,se utilizo el instrumento validado en la tesis de Vigo Young,Rosalinda Cecilia.(2022). Dictaminando que es claro relevante y pertinente para su aplicación.

La confiabilidad de un instrumento de investigación es fundamental para asegurar la estabilidad y consistencia de los resultados obtenidos en diferentes situaciones y con distintas muestras de la población. Este concepto asegura que las mediciones realizadas sean fiables y reproducibles, es decir, que el instrumento mida de manera consistente aquello que se propone evaluar. Cuando un instrumento es confiable, los investigadores pueden tener mayor seguridad en los datos recopilados y en las conclusiones derivadas de ellos. Para medir la fiabilidad de un instrumento, se emplean diversas técnicas y métodos estadísticos, como el coeficiente alfa de Cronbach, el análisis test-retest, entre otros. Estos métodos permiten determinar si las respuestas obtenidas a través del instrumento son consistentes a lo largo del tiempo y en diferentes condiciones, asegurando que los resultados sean válidos y puedan ser interpretados con confianza por los investigadores.

En la evaluación de la fiabilidad de los cuestionarios, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach con el programa SPSS versión 26. Para la variable de empatía del personal, el alfa de Cronbach fue de 0.884, basado en una prueba piloto con 20 participantes y 20 preguntas, lo que indica una fiabilidad buena. Por otro lado, el cuestionario sobre clima organizacional mostró un alfa de Cronbach de 0.938 en una prueba piloto similar, pero con 29 preguntas, lo que revela una fiabilidad excelente. En consecuencia, se decidió continuar con la investigación y aplicar el cuestionario a toda la muestra, asegurando la validez de los instrumentos.

La información recolectada en la investigación fueron analizados utilizando estadística descriptiva, una metodología que permite organizar, describir y resumir las variables de estudio de manera clara y concisa. Se trabajó con el software estadístico Excel que facilitó la presentación numérica de los resultados mediante tablas de frecuencia, gráficos de barras y tablas cruzadas, se emplearon para explorar las relaciones entre las variables de interés. El software estadístico utilizado para el procesamiento y análisis de los datos fue SPSS, en su versión 26. Este programa permitió realizar cálculos precisos y generar resultados estadísticos confiables que fueron fundamentales para llegar a conclusiones significativas en el estudio. Para medir las relaciones entre las variables, se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman, que es adecuada para variables que no siguen una distribución normal o para datos ordinales. Antes de realizar este análisis, se verificó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, específicamente diseñada para muestras grandes (superiores a 50 casos).

La investigación en estudio se fundamentó en los principios ético-morales propuestos por Beauchamp y Childress (2019), que son la base para garantizar la integridad y el respeto hacia los participantes en la investigación. Estos principios incluyen la no maleficencia, el respeto a la autonomía, la beneficencia y la justicia, los cuales fueron aplicados de manera rigurosa al comunicar los objetivos del estudio a los participantes. Se les informó sobre los potenciales beneficios de la investigación, se aseguró la privacidad de la información proporcionada y se respetó su derecho a decidir libremente si deseaban participar en la encuesta. Además de seguir los principios éticos fundamentales, el estudio se adhirió al Código de Ética en Investigación de la UCV y a las pautas establecidas para la realización de trabajos académicos conducentes a la obtención de grados y títulos.

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando que su participación en el estudio fuera voluntaria y que la información recopilada se utilizaría exclusivamente para investigación científica. Se implementaron medidas adicionales para asegurar la autenticidad y originalidad del estudio, cumpliendo con todas las normativas universitarias aplicables. Esto incluyó la aprobación correspondiente por parte del supervisor directo en el lugar de investigación,

garantizando el cumplimiento total de los estándares éticos y académicos durante todo el proceso de investigación.

III. RESULTADO

Se procederá a exponer los resultados, enfocándose en una presentación detallada y descriptiva.

Tabla 5

Niveles de la variable empatía del personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	15%
Medio	40	50%
Alto	28	35%
Total	80	100,0%

La percepción de la empatía del personal se evaluó según los resultados obtenidos, la distribución de los niveles muestra una clara tendencia hacia el nivel medio, donde el 50% de los sujetos se sitúa. Esto sugiere que la mayoría de los individuos presentan un desempeño intermedio en la variable analizada, lo que podría indicar que las condiciones influyentes están equilibradas para la mayor parte de los participantes. Además, un significativo 35% de los sujetos se encuentra en el nivel alto, destacando en la variable medida. Este grupo notable podría ofrecer claves sobre los factores que contribuyen a un desempeño elevado, los cuales podrían ser replicados para mejorar los resultados de otros. Por otro lado, el 15% de los sujetos se sitúa en el nivel bajo, representando una minoría que, aunque pequeña, es relevante. Este grupo podría beneficiarse de una atención particular para identificar las causas de sus bajos niveles y desarrollar intervenciones que mejoren su desempeño.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones del empatía del personal

Dimensiones Niveles	Frecuencia(fi)	Porcentaje válido(%)
Toma de perspectiva con el paciente	Bajo	16 20.0%
	Medio	44 55.0%
	Alto	20 25.0%
Cuidado con compasión	Bajo	11 13.8%
	Medio	48 60.0%
	Alto	21 26.3%
Capacidad para ponerse en lugar del otro	Bajo	12 15.0%
	Medio	44 55.0%
	Alto	24 30.0%

Los datos presentados muestran los porcentajes de tres habilidades emocionales (toma de perspectiva, cuidado compasivo y capacidad de empatía) clasificados en tres niveles: bajo, medio y alto. En el nivel bajo, los porcentajes para cada habilidad fueron del 20%, 13.8% y 15%, respectivamente. En el nivel medio, estos porcentajes aumentaron a 55%, 60% y 55%. Finalmente, en el nivel alto, los porcentajes fueron del 25%, 26.3% y 30%. Estos resultados muestran que el nivel medio es el más relevante en todas las habilidades emocionales evaluadas. Es decir, la mayor parte de los encuestados mostraron un nivel medio en toma de perspectiva, cuidado compasivo y capacidad de empatía. Por otro lado, los niveles bajo y alto presentan una representación menor en comparación con el nivel medio, lo cual sugiere que hay margen para mejorar tanto en la promoción de habilidades empáticas más avanzadas como en la consolidación de las habilidades en aquellos que actualmente las tienen en un nivel más bajo.

Tabla 7

Niveles de la variable Clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	11.25%
Regular	36	45.00%
Bueno	35	43.75%
Total	80	100,00%

Los resultados muestran la distribución porcentual del clima organizacional, la distribución de los niveles indica que el 45% de los sujetos se encuentra en un nivel regular, sugiriendo que casi la mitad de los individuos presentan un desempeño o característica intermedia en la variable analizada. El 43.75% se sitúa en el nivel bueno, lo que muestra una alta proporción de individuos con un desempeño positivo. Finalmente, el 11.25% de los sujetos está en el nivel malo, representando una minoría que podría necesitar atención adicional para mejorar sus resultados. Esta distribución revela una tendencia hacia niveles regulares y buenos, con una minoría significativa en el nivel malo.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Clima organizacional

Dimensiones Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Diseño organizacional	Malo	7 8.8%
	Regular	59 73.8%
	Bueno	14 17.5%
Potencial humano	Malo	9 11.3%
	Regular	46 57.5%
	Bueno	25 31.3%
Cultura organizacional	Malo	11 13.8%
	Regular	50 62.5%
	Bueno	19 23.8%

Se muestra la valoración de tres aspectos organizacionales: diseño organizacional, potencial humano y cultura organizacional, en tres niveles de desempeño: malo, regular y bueno. En la categoría "Malo", los porcentajes son 8.8% para diseño organizacional, 11.3% para potencial humano y 13.8% para cultura organizacional. En el nivel "Regular", estos porcentajes aumentan significativamente a 57.5% para diseño organizacional, 73.8% para potencial humano y 62.5% para cultura organizacional. Finalmente, en el nivel "Bueno", se observa que el 17.5% considera el diseño organizacional como bueno, el 31.3% evalúa positivamente el potencial humano y el 23.8% considera la cultura organizacional como buena. Estos datos indican que el desempeño organizacional moderado es el más prevalente en las tres áreas evaluadas.

La mayoría de los aspectos organizacionales fueron percibidos como regulares por una proporción considerable de los encuestados. Sin embargo, también se observa que hay un porcentaje significativo que considera estas áreas como buenas, especialmente en potencial humano y diseño organizacional, lo que sugiere que hay aspectos positivos en la organización que pueden ser destacados y potenciados para mejorar aún más el ambiente laboral y la eficiencia organizacional.

En esta sección también desarrollaremos los resultados correlacionales.

Se realizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadístico a utilizar, permitiendo decidir entre una prueba paramétrica o no paramétrica. Dado que esta investigación fue relacional simple, podemos elegir entre la rho de Spearman o el r de Pearson. Se presenta la tabla correspondiente.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía del personal	,109	80	,020	,963	80	,022
Cuidado con compasión	,066	80	,200	,985	80	,474
Capacidad para ponerse en lugar del otro	,098	80	,055	,963	80	,022
Clima organizacional	,121	80	,006	,954	80	,006
Potencial humano	,097	80	,059	,980	80	,260

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la revisión de la información recopilada en este estudio, se observa que tanto la empatía del personal como las dimensiones del clima organizacional muestran p-valores tanto menores como mayores a 0.05. Dado que la muestra consistió en 80 participantes, Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para confirmar la normalidad de los datos. ya que esta prueba es adecuada para muestras superior a 50. Los resultados indicaron que los p-valores obtenidos fueron mixtos, lo que sugiere que la distribución de los datos no sigue una propagación normal. Debido a la falta de normalidad en los datos, se optó por pruebas estadísticas no paramétricas para analizar las relaciones entre las variables. se aplico la prueba de correlación Rho de Spearman para investigar las correlaciones entre la empatía del personal y las

diferentes dimensiones del clima organizacional. Esta prueba no paramétrica es robusta frente a las distribuciones no normales y permite determinar si existe una relación significativa entre las variables, respondiendo así a las hipótesis planteadas en el estudio.

En primer lugar desarrollaremos la Hipótesis general

Ho. No hay una correlación relevante entre la E y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Hi. Hay una correlación relevante entre la E y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 10

Correlación de la empatía del personal y el clima organizacional

			Empatía del personal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Empatía del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En este estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.590 entre la empatía del personal y el CO, con un p-valor de 0.000. Estos resultados indican que existe una relación significativa positiva moderada entre estas dos variables. Al obtener un p-valor menor que el nivel de significancia establecido (generalmente 0.05), se valida la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. La correlación de 0.590 sugiere una conexión positiva moderada entre la capacidad empática del personal y el ambiente laboral. Estos hallazgos son consistentes con la literatura que sugiere que la empatía puede influir considerablemente en la calidad del entorno laboral y la satisfacción de los empleados en el área de la salud. Además, respaldan la relevancia de fomentar la capacidad empática como parte de las

estrategias para mejorar el ambiente laboral y promover un entorno de trabajo más saludable y productivo para el personal sanitario.

Hipótesis específica 1

Ho. No hay una correlación relevante entre la empatía del personal y el potencial humano en enfermeros del servicio de emergencia.

Hi. Hay una correlación relevante entre la empatía del personal y el potencial humano en enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 11

Correlación de la empatía del personal y el potencial humano

			Empatía del personal	Potencial humano
Rho de Spearman	Empatía del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Potencial humano	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En el estudio realizado, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.326 entre la empatía del personal y la dimensión de potencial humano del CO , con un p-valor de 0.003. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia comúnmente utilizado (0.05), se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado indica que existe una relación estadísticamente significativa positiva moderada entre la empatía del personal y la dimensión de potencial humano del clima organizacional. La correlación positiva baja de 0.326 sugiere que a medida que aumenta la percepción de empatía entre el personal de salud, también tiende a mejorar la evaluación del potencial humano dentro de la organización. En otras palabras, cuando los trabajadores de salud muestran una mayor capacidad para entender y responder a las emociones y necesidades de los

demás, esto está asociado con una percepción más positiva del talento humano y las capacidades de desarrollo dentro del ambiente laboral.

Hipótesis específica 2

Ho. No hay una correlación relevante entre el cuidado con compasión y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Hi. Hay una correlación relevante entre el cuidado con compasión y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 12

Correlación de la dimensión cuidado con compasión y el clima organizacional

		Cuidado con compasión	Clima organizacional
Cuidado con compasión	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En el análisis realizado, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.472 entre la dimensión de cuidado con compasión y el clima organizacional, con un p-valor de 0.000. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia estándar (0.05), lo que lleva a consentir la hipótesis alterna y denegar la nula. se concluye que existe una relación estadísticamente significativa positiva moderada entre estas dos variables. Este resultado indica que a medida que aumenta la percepción de cuidado con compasión dentro del personal de salud, también se mejora la evaluación del clima organizacional en términos de esta dimensión específica. La correlación positiva moderada de 0.472 sugiere que existe una asociación consistente entre el cuidado compasivo demostrado por los trabajadores

de salud y la percepción de un ambiente laboral organizacional que respalda esta cualidad.

Hipótesis específica 3

Ho. No hay una correlación relevante entre la capacidad para ponerse en el lugar del otro y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Hi. Hay una correlación relevante entre la capacidad para ponerse en el lugar del otro y el CO en enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 13

Correlación de la dimensión capacidad para ponerse en lugar del otro y el clima organizacional

		Capacidad para ponerse en lugar del otro	Clima organizacional
Rho de Spearman	Capacidad para ponerse en lugar del otro	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,406**
		N	,000
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	80
		N	1,000

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

El análisis mostró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.406 entre la capacidad de ponerse en el lugar del otro y el clima organizacional, con un p-valor de 0.000, notablemente por debajo del nivel de significancia estándar de 0.05. Este resultado confirma la hipótesis alternativa y rechaza la nula, destacando una relación estadísticamente significativa positiva moderada entre ambas variables. La correlación positiva moderada de 0.406 sugiere que a medida que mejora la capacidad del personal para ponerse en el lugar del otro, también se percibe una mejora en el clima organizacional en términos de esta dimensión específica.

Promover la capacidad para ponerse en el lugar del otro puede no solo fortalecer las relaciones interpersonales y la colaboración dentro del equipo, sino también mejorar la percepción global del ambiente laboral, contribuyendo a un entorno más positivo y productivo para todos los involucrados.

IV. DISCUSIÓN

A continuación de analizar los resultados del estudio sobre la empatía y el clima organizacional entre enfermeros del servicio de emergencia, se identificaron varias tendencias y comparaciones con estudios previos que ayudan a contextualizar los hallazgos. En cuanto a la empatía del personal, encontramos que aproximadamente el 50.0% la percibió como "Medio", el 35.0% como "Alto" y solo el 15.0% como "Bajo". Este patrón sugiere una distribución predominantemente moderada en la percepción de la empatía entre los enfermeros encuestados, estos hallazgos se comparan a los resultados encontrados por Rojas et al. (2022), quienes encontraron que el 77% de las enfermeras demostraron un nivel alto de empatía, podemos observar una discrepancia leve en la percepción de la empatía entre ambos estudios. Esto podría reflejar diferencias en las poblaciones estudiadas o en las metodologías utilizadas para evaluar la empatía. Por otro lado, también se concuerda con el estudio de Guzmán (2020) mostró que un porcentaje significativo de profesionales de la salud tenía niveles bajos de empatía, con un 25.9%. Esta diferencia subraya la variabilidad en la percepción y la importancia de considerar múltiples estudios para obtener una imagen más completa.

En cuanto al clima organizacional, la mayoría de los enfermeros en nuestro estudio (45.0%) lo percibieron como "regular", seguido por un 43.75% que lo evaluó como "bueno" y un 11.25% que lo consideró "malo". Estos resultados son comparables con los hallazgos de Cerin Saboya (2022), donde el 75.2% percibió un clima organizacional favorable y el 18.3% lo vio como medio. Sin embargo, Gálvez (2021) encontró una percepción más variada, con un 25% considerando el clima no saludable, un 41.7% en riesgo y un 33.3% saludable.

Estas discrepancias pueden atribuirse a diferencias en las percepciones individuales, las características específicas de cada entorno organizacional y las metodologías de medición utilizadas en los estudios. Sin embargo, todos los estudios coinciden en la importancia de mejorar la empatía y el clima organizacional para promover un entorno laboral más saludable y efectivo para el personal de enfermería. En resumen, Los resultados de este estudio ofrecen una visión detallada de la percepción de la empatía y el clima organizacional entre enfermeros de emergencia,

destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora que pueden orientar futuras intervenciones y políticas organizacionales.

Al comparar estos resultados con los de Bendezú (2023), se aprecia una diferencia significativa en la percepción general de la empatía. En el estudio de Bendezú, el 95.8% del personal alcanzó un nivel alto de empatía, con solo un 4.2% en el nivel medio. Esto contrasta con los hallazgos actuales, donde el nivel alto no predomina tan ampliamente. Por ejemplo, en la dimensión de toma de perspectiva, el 97.5% alcanzó un nivel alto en el estudio de Bendezú, mientras que en nuestro estudio este porcentaje fue del 25% en el nivel alto y el 55% en el nivel medio. Estas diferencias podrían reflejar variaciones en las poblaciones estudiadas, en las metodologías utilizadas para medir la empatía o en las condiciones específicas del entorno de trabajo. No obstante, ambas investigaciones subrayan la importancia de mejorar las habilidades de empatía en el personal de enfermería, ya que estas capacidades son fundamentales para proporcionar atención de calidad y mejorar la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

Los resultados obtenidos del estudio sobre las dimensiones del CO entre el personal de enfermería del servicio de emergencia muestran una distribución notable en tres aspectos clave: diseño organizativo, talento humano y cultura organizativa. En la categoría de desempeño "Malo", los porcentajes son más bajos, con diseño organizativo en 8.8%, talento humano en 11.3% y cultura organizativa en 13.8%. Esto sugiere que una minoría percibe estos aspectos como deficientes dentro del ambiente organizacional. Por otro lado, en la categoría "Regular", se observa un aumento significativo en las percepciones positivas, con talento humano en 73.8%, cultura organizativa en 62.5% y diseño organizativo en 57.5%. Indicando que la mayor parte de los enfermeros ven estas áreas como aceptables pero con margen para mejoras. En la categoría "Bueno", aunque las percepciones son más altas que en "Malo", son más bajas que en "Regular", con diseño organizativo en 17.5%, talento humano en 31.3% y cultura organizativa en 23.8%. Esto sugiere que hay aspectos organizacionales donde el desempeño es reconocido como positivo, pero aún no alcanza el nivel de satisfacción plena según los estándares evaluados.

Al comparar estos resultados con estudios anteriores, como el de Vigo (2022), se observa una diferencia en las percepciones del clima organizacional. Vigo reporta que un porcentaje significativo de los encuestados consideró el diseño organizativo y el potencial humano como "en riesgo" o "no saludables", con un nivel más alto de percepción negativa que en nuestro estudio. Sin embargo, en la dimensión de cultura organizacional, hay una convergencia en la percepción mayoritaria de saludable, aunque algunos participantes aún la consideran en riesgo. Por otro lado, los hallazgos de Gálvez (2021) subrayan la necesidad de mejoras en todas las dimensiones del clima organizacional. El énfasis en la mejora del potencial humano y el diseño organizativo refleja preocupaciones similares a las identificadas en nuestro estudio, aunque Gálvez también destaca una percepción más positiva en la cultura organizacional en comparación con nuestra muestra.

Para la hipótesis general el estudio reveló una correlación significativa entre la empatía del personal y el CO , evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.590 con un valor de $p=0.000$, lo cual es menor que el nivel de significancia de 0.05. Esto indica que existe una relación positiva moderada entre estas dos variables en el contexto del servicio de emergencia del hospital estudiado. La aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula respaldan la idea de que un clima organizacional favorable está asociado con niveles más altos de empatía del personal de enfermería.

Al comparar estos hallazgos con los resultados de Rodríguez (2021), se encontró una conexión significativa entre la satisfacción laboral y la empatía en el personal de salud ,aunque con una correlación ligeramente más baja ($Rho=0.379$). Esto sugiere que mientras la empatía puede influir positivamente en la satisfacción laboral, otros factores pueden estar en juego que afectan la relación entre estas variables en diferentes contextos hospitalarios. Además, la investigación de Carison-Morales et al. (2020) subraya la relevancia de promover culturas organizacionales que fomenten la empatía y otras habilidades relacionadas con la salud entre los profesionales. Estos autores enfatizan la regulación emocional, la compasión y el autocuidado como elementos clave para mejorar el bienestar general, la resiliencia y la efectividad del personal sanitario. Esto es particularmente relevante en el contexto

de la pandemia global actual, donde el manejo efectivo de las emociones puede ayudar a mitigar el estrés y prevenir el agotamiento entre los profesionales de la salud.

En conjunto, estos hallazgos sugieren que fortalecer la empatía dentro de un entorno organizacional saludable no solo puede mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería, sino también contribuir a un mejor desempeño y bienestar general en el servicio de emergencia hospitalaria. Esto respalda la necesidad de implementar estrategias que promuevan tanto la empatía como un clima organizacional positivo para optimizar las condiciones laborales y la calidad del cuidado proporcionado. Todo este análisis para la primera hipótesis se encuentra enmarcada dentro de la teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la cual enfatiza la importancia de la empatía en la práctica de la enfermería y su impacto en el bienestar del personal y la calidad del cuidado. (Watson, 2008)

En lo que concierne la hipótesis 1 La investigación reveló una correlación positiva baja pero significativa ($Rho = 0.326$, $p = 0.003 < 0.05$) entre la empatía del personal y la dimensión de potencial humano dentro del entorno del servicio de emergencia en el hospital estudiado. Esta correlación implica que a medida que aumenta la empatía del personal, también tiende a incrementarse la percepción del potencial humano en el contexto laboral específico analizado. La aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula respaldan la presencia de esta relación positiva aunque de intensidad baja, según la escala de Spearman utilizada para la evaluación.

Comparando estos resultados con el estudio de Juárez (2023), se observa que la gestión del capital humano influye significativamente en la motivación laboral de los trabajadores de la salud, con resultados altamente significativos en las pruebas estadísticas utilizadas ($\chi^2 = 92.567$, $p = 0.000$). Esto sugiere que las prácticas de gestión del personal pueden ser cruciales para mantener altos niveles de motivación entre el personal, lo cual es fundamental en entornos tan exigentes como los servicios de emergencia hospitalaria. Por otro lado, los hallazgos de Cornejo (2022) indican que, aunque la gestión del capital humano no tiene un efecto significativo en el rendimiento laboral general de las enfermeras, sí muestra una leve influencia en dimensiones específicas como la motivación, liderazgo y trabajo en equipo. Estos

resultados destacan la complejidad de los factores que afectan el desempeño laboral en el ámbito de la salud, sugiriendo que mientras algunas áreas pueden ser influenciadas por la gestión del personal, otras pueden no verse afectadas de manera significativa.

En conclusión, la correlación observada entre la empatía del personal y el potencial humano proporciona una perspectiva importante sobre cómo las características individuales y la gestión organizacional pueden interactuar para influir en el ambiente laboral y, potencialmente, en la calidad del cuidado ofrecido. Esto subraya la importancia de adoptar prácticas efectivas de gestión del capital humano que no solo fomenten la empatía entre el personal, sino que también optimicen otras dimensiones clave del desempeño laboral en entornos de salud críticos. Este análisis se alinea con la teoría del Capital Humano de Gary Becker, que se centra en cómo las características individuales, como la empatía, afectan el desempeño y el bienestar en el lugar de trabajo. (Becker, 1993).

Para la hipótesis 2, El estudio reveló una correlación positiva moderada ($Rho = 0.472$, $p = 0.000 < 0.05$) entre la dimensión de cuidado con compasión y el CO en el servicio de emergencia del hospital investigado. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula, indicando que a medida que aumenta el nivel de cuidado compasivo percibido por el personal, también mejora la percepción del clima organizacional dentro del servicio de emergencia. Esta relación sugiere que un ambiente organizacional que fomente el cuidado compasivo puede tener impactos positivos en la dinámica y la efectividad del equipo de salud en situaciones críticas.

Los resultados encontrados coinciden con investigaciones previas como la de Bendezú (2023), donde se encontró una correlación significativa entre el cuidado compasivo y la atención digna, avalada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.236. Además, el estudio de Calle (2023) también confirmó una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el cuidado humano, destacando la importancia de factores específicos como la autonomía, la estructura y la cohesión en la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo. Por otro lado, el estudio de Alcalde y Méndez (2022) encontró que no existe una correlación

significativa entre la motivación del personal de enfermería y el nivel de cuidado proporcionado a los pacientes. Esto subraya la complejidad de los factores que influyen en la calidad del cuidado, indicando que aunque la motivación puede ser importante, otros elementos como el clima organizacional y el enfoque en el cuidado compasivo también juegan roles significativos. Se concluyó que la motivación de los profesionales de enfermería no está relacionada significativamente ($p < 0,05$) con el cuidado humano que reciben los pacientes en el contexto post pandemia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, con un coeficiente de correlación de Pearson 0.010 y una Significancia de 0.924 lo cual es superior a 0.05.

Además, el estudio de Sahin et al. (2023) sobre la fatiga por compasión y la empatía entre enfermeras durante la pandemia de COVID-19 resalta la importancia de gestionar adecuadamente la carga emocional del personal de salud, ya que esta puede influir en la capacidad para proporcionar cuidados compasivos y mantener un clima organizacional saludable. En resumen, la correlación encontrada entre el cuidado con compasión y el clima organizacional en este estudio subraya la relevancia de promover una cultura de atención centrada en el paciente y el bienestar del personal. Esto no solo puede mejorar la percepción del ambiente laboral, sino también potenciar la calidad de la atención ofrecida en entornos críticos de salud.

En cuanto, a la hipótesis 3, El estudio reveló una correlación positiva moderada ($Rho = 0.406$, $p = 0.000 < 0.05$) entre la dimensión de capacidad para ponerse en lugar del otro y el clima organizacional en el servicio de emergencia del hospital investigado. Esta relación implica que a medida que los enfermeros desarrollan una mayor habilidad para comprender y ponerse en el lugar de los pacientes, también perciben un ambiente organizacional más favorable dentro de su entorno laboral. La aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula refuerzan la idea de que existe una asociación significativa entre estas dos variables según la escala de Spearman.

Comparando con estudios previos como el de Bendezú (2023), que encontró una correlación significativa ($p = 0.000$) entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente y variables relacionadas, se confirma la consistencia de los hallazgos actuales. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.347 en el estudio de

Bendezú indica una asociación positiva baja, respaldando la noción de que esta capacidad puede influir en la percepción del clima organizacional de manera favorable. Además, investigaciones como las de Flores et al. (2018) y Atahuaman-Arroyo et al. (2020) subrayan la importancia crítica de la empatía en el contexto de la enfermería. La capacidad de los profesionales de la salud para comprender las emociones y experiencias únicas de los pacientes no solo mejora la calidad de la atención, sino que también puede afectar positivamente su desempeño laboral y la percepción del ambiente de trabajo. Estos hallazgos refuerzan la idea de que promover un entorno donde se fomente la empatía puede conducir a mejoras significativas en la atención al paciente y en la dinámica del equipo de salud.

En conclusión, los resultados de este estudio junto con la evidencia de investigaciones anteriores indican que fortalecer la capacidad de los profesionales de enfermería para ponerse en el lugar del paciente puede tener efectos positivos en la percepción del clima organizacional. Esta comprensión más profunda de las necesidades y emociones del paciente no solo contribuye a una atención más empática y centrada en el paciente, sino que también puede fortalecer la cohesión del equipo y mejorar el bienestar general en el lugar de trabajo. Este análisis se alinea con la teoría de la empatía en el cuidado de la salud, de Carl Rogers (1961), quien destacó la importancia de la empatía en las relaciones terapéuticas y su obra ha influido significativamente en el ámbito de la salud. (Rogers, 1961)

V. CONCLUSIONES

Primera: El estudio revela una correlación positiva y significativa entre la empatía del personal y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.590 y un p-valor de 0.000, lo que indica una asociación fuerte entre estas variables. El hecho de que el 50.0% del personal considere que la empatía se encuentra en un nivel medio y que el 45.0% califique el clima organizacional como regular proporciona una visión general de la percepción predominante en el hospital. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta el nivel de empatía entre el personal del hospital, también tiende a mejorar la percepción del clima organizacional. aspectos positivos y promover un entorno aún más saludable en el hospital.

Segunda: El análisis reveló una correlación positiva moderada (Rho = 0.326, p = 0.003) entre la empatía del personal y la dimensión de potencial humano en el clima organizacional del estudio. Esto implica que a medida que mejora la percepción de empatía entre el personal, también se optimiza la percepción del potencial humano dentro de la organización. El hecho de que el 57.5% perciba el potencial humano en un nivel regular subraya la importancia de fortalecer tanto la empatía como el desarrollo del capital humano para mejorar el clima organizacional en la entidad estudiada.

Tercero: El estudio indica una correlación moderadamente positiva (Rho = 0.472, p = 0.000) entre la dimensión de cuidado compasivo y el clima organizacional. Esto sugiere que a medida que aumenta la percepción de cuidado compasivo entre el personal, también mejora la evaluación del clima organizacional en la entidad estudiada. Con un 60.0% del personal considerando el cuidado compasivo en un nivel medio, se destaca la importancia de fomentar prácticas que promuevan esta cualidad en el entorno laboral para fortalecer el clima organizacional de manera significativa.

Cuarto: Se obtiene la correlación moderadamente positiva (Rho = 0.406, p = 0.000) encontrada entre la capacidad empática y el clima organizacional indica que a medida que los empleados mejoran en su habilidad para entender las perspectivas de los demás, también mejora el ambiente organizacional en el hospital. Con un 55.0% del personal reportando un nivel medio de capacidad para ponerse en el lugar del otro, estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer las habilidades

empáticas dentro del equipo. Esto podría tener un impacto positivo significativo en la cultura laboral, promoviendo un ambiente más colaborativo y positivo para todos.

VI.RECOMENDACIONES

A la Direccion del Hospital, en coordinación con la jefatura de enfermería, recursos humanos y servicio social, implementar programas de formación específicas a las enfermeras en habilidades de comunicación empática y manejo de situaciones emocionales, Promover un ambiente de trabajo colaborativo donde las enfermeras se sientan apoyadas emocionalmente y puedan compartir experiencias, Valorar y reconocer públicamente las contribuciones de las enfermeras que demuestran empatía, además de ofrecer oportunidades de desarrollo profesional continuo. (Maslach & Leiter. 2016).

Se sugiere a la jefatura de emergencia y áreas críticas, al departamento de psicología, la implementación de programa específicos que enseñen técnicas de escucha activa y manejo de emociones, Promover el reconocimiento de comportamientos empáticos y sensibles hacia pacientes y colegas, Facilitar oportunidades de capacitación y participación en proyectos que promuevan la empatía en el cuidado, Fomentar un liderazgo que modele y apoye un ambiente colaborativo y compasivo entre el personal de enfermería. (Sullivan, 2017).

Se recomienda al departamento de capacitación continua, a las enfermeras asistenciales y el equipo de salud encargado del cuidado del paciente, promover el cuidado compasivo y contribuir a un clima organizacional positivo, comunicación empática, desarrollar habilidades para escuchar activamente y responder con comprensión a las necesidades emocionales de los pacientes, Priorizar el bienestar personal mantener la capacidad de ofrecer apoyo compasivo de manera sostenida. Trabajar en equipo de manera efectiva, promoviendo un ambiente de respeto y cooperación, mantenerse actualizada en prácticas de enfermería y participar en oportunidades de aprendizaje continuo para mejorar la atención al paciente y el entorno laboral. (Ben, 2017).

Se recomienda a todo el personal involucrado en el cuidado del paciente, con el propósito de realizar programas de formación de empatía en el desarrollo de habilidades de escucha activa y comprensión emocional, promover el autocuidado y la gestión del estrés para matener un equilibrio emocional saludable. (Sullivan, 2017).

REFERENCIAS

- Abu Lebda, H., Malak, M. Z., & Hamaideh, S. H. (2023). Self-awareness, empathy, and patient-centered care among critical care nurses in Jordan. **Psychology, Health & Medicine, 28*(9), 2764–2775.*
<https://doi.org/10.1080/13548506.2022.2094427>
- Aguilar, J., Agulla, L., Said, A., & López, M. (2020). Aportes al estudio de las relaciones entre memoria episódica y teoría de la mente. **Interdisciplinaria, 37*(1), 21-22.*
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-
- Ahumada, J., Pantalone, M., & Rodriguez, V. (2006). Epistemología e historia de la ciencia selección de trabajos de las xvi jornadas volumen 12, Área lógico-epistemológica de la escuela de filosofía centro de investigaciones de la facultad de filosofía y humanidades universidad nacional de córdoba.
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2961/72%20empatia%20%20y%20%20cognicion%20social.pdf?sequence=1>
- Akdağ, B., & Ege, D. (2024). The Curvilinear Empathy–Secondary Traumatic Stress Relationship: The More Empathy, the Better? (Empathy, STS, and Burnout in Emergency Physicians). **Journal of Loss and Trauma, 29*(1), 76–94.*
<https://doi.org/10.1080/15325024.2023.2240703>
- Alcalde y Méndez, M., & Méndez, G. (2022). Título de la investigación: Motivación y Cuidado humano en enfermería en el contexto post pandemia, Trujillo, 2022. Un estudio realizado en el Hospital Regional de Trujillo. Citado en:
<https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/>
- Atahuaman-Arroyo, F., Ramírez-Espinoza, M., Segama-Fabián, E., Dámaso Mata, B., Panduro-Correa, V., & Arteaga-Livias, K. (2020). Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. **Revista Habanera de Ciencias Médicas, 19*(2).*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-

- Baron-Cohen, S., Leslie, A. M., & Frith, U. (1985). Does the autistic child have a "theory of mind"? *Cognition*, 21(1), 37-46. [https://doi.org/10.1016/0010-0277\(85\)90022-8](https://doi.org/10.1016/0010-0277(85)90022-8)
- Beauchamp, T., & Childress, J. (2019). Principles of Biomedical Ethics: Marking Its Fortieth Anniversary. *The American Journal of Bioethics: AJOB*, 19*(11), 9–12. <https://doi.org/10.1080/15265161.2019.1665402>
- Bedoya, F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4*(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press. <https://www.nber.org/books-and-chapters/capital-humano-analisis-teorico-y-empirico-referencia-especial-educacion-tercera-edicion>
- Ben Natan, M. (2017). *The impact of continuing education on nursing practice: A systematic review. Journal of Nursing Education and Practice*, 7(6), 78-85. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n6p78>
- Bendezu Bernales, M. del R. (2023). Empatía del personal y la atención digna en un hospital, Lima 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132424>
- Bernard, E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36*(2), 224-226. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0890334420906850>
- Blanco Jiménez, M., & Villalpando Cadena, P. (2020). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7797640>
- Bocanegra Taype, J. L. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en licenciados de enfermería del servicio de emergencias del hospital Alberto L. Barton Thompson 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7892>

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: <https://search.worldcat.org/es/title/1024404194>
- Calle Morales, V. de J. (2023). Clima organizacional y cuidado humano de enfermería al paciente crítico de intermedios de un hospital de tercer nivel, Trujillo, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122394>
- Carison-Morales, C., Lazcano, R., & Sánchez, M. (2020). Empatía: Generadora de información para definir retos a resolver. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, 7*(13), 19-21. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5269>
- Castillo, V. P., et al. (2021). Psychometric properties of the Jefferson Empathy Scale in four nursing student faculties. *Revista da Escola de Enfermagem da USP, 55*, e03741. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020023903741>
- Cerin Saboya, M. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto de la COVID-19, Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113153>
- Concha Hilares, I., & Aguilar Bravo, D. M. A. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua Callao 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5325>
- Contreras Gómez, R. M. (2020). Clima organizacional y engagement de las enfermeras que laboran en áreas críticas de un hospital del MINSA-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19473>
- Cornejo Ricaldi, A. G. (2022). Gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel III. Lima, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98454>
- Cuff, B. M., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A review of the concept. *Emotion*, 16(1), 3-18. <https://doi.org/10.1037/emo0000137>

- Chávez Batilongo, M. L., Placencia Medina, M. D., Muñoz Zambrano, M. E., Quintana Salinas, M., & Olortegui Moncada, A. (2023). Pre-pandemic climate and job satisfaction of nursing staff in an emergency service. **Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23*(2), 101-109. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>
- Chester Irving Barnard. (1938). **The Functions of the Executive**. <https://labes-unizar.es/teoria-de-chester-barnard-fundamentos-y-aplicaciones-en-la-administracion>
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. **RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11*(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Davis, M. H. (2018). Empathy. In J. Wright & D. W. K. K. M. (Eds.), *The Wiley-Blackwell handbook of social psychology* (pp. 381-407). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118489193.ch19>
- Dean, S., Foureur, M., Zaslowski, C., Newton-John, T., Yu, N., & Pappas, E. (2017). Los efectos de un programa estructurado de atención plena en el desarrollo de la empatía en estudiantes de atención médica. **Enfermería Plus Abierto*, 3*, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2017.02.001>
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2020). The neurodevelopment of empathy: Implications for the treatment of autism spectrum disorder. *Developmental Cognitive Neuroscience*, 45, 100842. <https://doi.org/10.1016/j.dcn.2020.100842>
- Del Ángel Salazar, E. M., Fernández Acosta, C. A., Santes Bastián, M. C., Fernández Sánchez, H., & Zepeta Hernández, D. (2020). Organizational climate and job satisfaction in health workers. **Enfermería Universitaria*, 17*(3), 789. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3>
- Díaz-Narváez, V., Dávila-Pontón, Y., Martínez-Reyes, F., Calzadilla-Núñez, A., Vélez-Calvo, X., Reyes-Reyes, A., & Díaz-Calzadilla, P. (2021). Psicometría, escala de empatía médica de Jefferson y atención médica en Ecuador. **Revista Salud*

Uninorte, 37*(1), 96-111.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120

Fernández-Aragón, P., Díaz-Pérez, A., & Díaz-Narváez, P. (2019). Niveles de empatía en estudiantes de enfermería en Colombia. *Revista Cubana de Enfermería, 35*(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192019000300005&script=sci_arttext&tlng=en

Fernández Pinto, I., López Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología, 24*(2), 284-298.
https://www.researchgate.net/publication/40220059_Empatia_Medidas_teorias_y_aplicaciones_en_revision

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES, 4*(3), 65-76.
<http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>

Fernandez, A. V., & Zahavi, D. (2020). Basic empathy: Developing the concept of empathy from the ground up. *International Journal of Nursing Studies, 110*, 103695. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103695>

Flores, I., Lermo, L., & Paytan, J. (2018). La empatía y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica Ortega Huancayo, 2018. [Tesis de segunda especialización, Universidad Nacional Del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20500.12952/2986>

Ghaedi, F., Ashouri, E., Soheili, M., & Sahragerd, M. (2020). Nurses' empathy in different wards: A cross-sectional study. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research, 25*(2), 117-121.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7055183/>

Gálvez, Y. A. (2021). Liderazgo y clima organizacional en el puesto de salud de Samana Cruz.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68745/Galvez>

- Grant, A. (2018). *Give and take: A revolutionary approach to success*. Penguin Books.
<https://www.penguinrandomhouse.com/books/211788/give-and-take-by-adam-grant/>
- Guzmán De La Cruz, E. (2020). Impacto de la empatía en tiempos de pandemia en los profesionales de la salud del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56903>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). **Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). **Metodología y técnicas cuantitativas de investigación**. Cuadernos docentes en procesos de desarrollo Número 1. Editorial Universitat Politècnica de València.
<https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/af5e692f-fe1b-4348-8576-0bc531213489/6060.pdf?guest=true>
- Hui Ren, P., Li, P., Xue, Y. C., Xin, W., Yin, X., & Li, H. (2024). Global Prevalence of Nurse Turnover Rates: A Meta-Analysis of 21 Studies from 14 Countries. **Published online June 12, 2024**. <https://doi.org/10.1155/2024/5063998>
- Hojat, M., & Herman, M. W. (1985). Developing an instrument to measure attitudes toward nurses: Preliminary psychometric findings. **Psychological Reports, 56*(2), 571–579*. <https://doi.org/10.2466/pr0.1985.56.2.571>
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. **MediSur, 17*(4), 562-569*. <https://dx.doi.org/10.1590/S1727-897X2019000400562>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022). *Informe Nacional de Condiciones de Trabajo y Salud Ocupacional*. INEI.
<https://www.inei.gob.pe/publicaciones/informes-condiciones-trabajo-salud-ocupacional-2022>

- Izquierdo, E. (2015). Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión human. *Revista Cubana de Enfermería, 31*(3). Retrieved from <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
- Jeung, D. Y., & Chang, S. J. (2021). Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(3), 914. <https://doi.org/10.3390/ijerph1803091>
- Journal of Hospital Administration. (2024). *Vol. 13, No. 2*. <https://www.sciedu.ca/journal/index.php/jha>
- Juárez Ayquipa, M. E. (2023). Gestión del talento humano en la motivación laboral de las enfermeras en un hospital de Andahuaylas, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123815>
- Kim, H., & Lee, J. (2023). *The impact of organizational climate on employee performance and organizational commitment. International Journal of Human Resource Management, 34(2), 239-258.* <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2088534>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry: Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA), 15*(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Medina-Díaz, R., & Verdejo-Carrión, L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación, 15*(2), 270-284. <https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/467763400011.pdf>
- Mendoza, H., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9*(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

- MINSA. (2011). *Metodología para el Estudio de Clima Organizacional* (2nd ed.). Lima: Documento Técnico Nro 468-201/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112>
- MINSA. (2022). *Informe sobre el clima organizacional en el sector salud*. Ministerio de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322078-metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-documento-tecnico-rm-n-0623-2008-minsa>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2022). Informe sobre el clima organizacional y la empatía en el sector salud. Ministerio de Salud. <https://www.ministeriodesalud.gob.pe/informes-clima-empatia-2022>
- Muñoz, E. (2019). El concepto de empatía (Einfühlung) en Max Scheler y Edith Stein. Sus alcances religiosos y políticos. *Veritas, 1*(38), 77-95. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n38/0718-9273-veritas-38-00077.pdf>
- Näswall, K., & De Witte, H. (2021). The role of organizational climate in the impact of job insecurity on work-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 26*(1), 1-16. <https://doi.org/10.1037/ocp0000245>
- Oblitas-Guerrero, S. M. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque, 6*(1). <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). Estado de la salud en las Américas: Informe 2022. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/publicaciones/estado-salud-en-las-americas>
- Oxa, P., & Loayza, M. (2021). Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente, servicio de hospitalización, hospital María Auxiliadora, 2021. [Tesis de especialización, Universidad Autónoma de Ica]. <http://209.4548.21/handle/autonomadeica/1336>

- Pérez Flores, M. A. (2021). Liderazgo transformacional y clima organizacional del personal en enfermería servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85976>
- Pontón, Y. D., Narváez, V. P. D., Andrade, B. M., Terán, J. J. L., Reyes-Reyes, A., & Calzadilla-Núñez, A. (2023). A empatia dos enfermeiros com os pacientes em hospitais públicos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 31*. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6591.3970>
- Premack, D., & Woodruff, G. (1978). ¿Tiene el chimpancé una teoría de la mente? *Ciencias del Comportamiento y del Cerebro, 1*(4), 515–526. <https://doi.org/10.1017/S0140525X00076512>
- Prudencio Silva, F. (2023). Liderazgo y clima organizacional en enfermeros de una clínica privada, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123923>
- Psyciencia. (2019). Cuando la empatía duele: Evaluación multidimensional y propuestas de regulación emocional de la empatía. Psyciencia. Retrieved from <https://n9.cl/k5vj>
- Quispe Jauregui, R., & Mallma Inca, N. (2020). Empatía y nivel de estrés en el personal asistencial en el servicio de emergencias del hospital sub regional de Andahuaylas, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6547>
- Ren, Y., Song, H., Li, S., & Xiao, F. (2020). Mediating effects of nursing organizational climate on the relationships between empathy and burnout among clinical nurses. *Revista de Enfermería Avanzada, 76*(11), 3048–3058. <https://doi.org/10.1111/jan.14525>
- Rodríguez, M. (2021). Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82592/Rodr%c3%adguez_SMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin. <https://books.google.com.pe/books?id=oyKVjgEACAAJ>
- Rojas Sánchez, M., Rosas-González, E., Xéque-Morales, Á. S., García-Rodríguez, I., & Padrón-Méndez, N. Z. (2022). Estilo de liderazgo y clima organizacional en profesionales de enfermería de un hospital público, México. *SANUS Revista De Enfermería*, 7(1), e296. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.296>
- Rojas Valle, J. M., Diana Patricia, T. C., Gonzáles Delgado, L. R., & Arias Flores, C. T. (2022). Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del COVID-19. Hospital regional docente las Mercedes-2020. *Revista Científica URAE*, 5(2), 10–26. <https://doi.org/10.26495/curae.v5i2.2305>
- Sahin Sevil, Ayten Arioiz Duzgun, Alaettin Unsal, Ebru Inan Kirmizigul, Aleyna Ozdemir (2023). Assessment of Compassion Fatigue and Empathy Levels in Nurses During the COVID 19 Outbreak: Turkey's Case. *Revista de Religión y Salud*, 62(2), 1343-1357. <https://doi.org/10.1007/s10943-023-01749-z>
- Salmador Sánchez, P. (2004). Raíces epistemológicas del conocimiento organizativo: Estudio de sus dimensiones. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/676214/Epistemologia_Sal_madrid_El_2004.pdf?sequence=1
- Sánchez y Reyes. (2015). Manual de términos en investigación científica, tecnológica humanística. Retrieved from https://www.academia.edu/78002369/metodolog%c3%8da_y_dise%c3%91os_en_la_investigaci%c3%93n_cient%c3%8dfica
- Sharifnia, A. M. (2023). Empathy and ethical sensitivity among intensive and critical care nurses: A path analysis. *Nursing Ethics*. <https://doi.org/10.1177/09697330231167543>
- Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Huapalla Céspedes, B. D., & Abarca Arias, Y. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), e5154. Retrieved from

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es

Sullivan, M. D. (2017). Empathy and compassion in healthcare: How the heart matters. *Journal of Health Psychology, 22*(6), 663-675. <https://doi.org/10.1177/1359105316672280>

Uribe Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Retrieved from <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos (Primera edición). Universidad de La Guajira. Retrieved from [https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Vigo%20Young,%20Rosalinda%20Cecilia.%20\(2022\)%20.%20liderazgo%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20trabajadores%20%20de%20un%20establecimiento%20de%20salud%20en%20la%20provincia%20de%20viro,2022%20https://hdl.handle.net/20.500.12692/106681](https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Vigo%20Young,%20Rosalinda%20Cecilia.%20(2022)%20.%20liderazgo%20y%20clima%20organizacional%20en%20los%20trabajadores%20%20de%20un%20establecimiento%20de%20salud%20en%20la%20provincia%20de%20viro,2022%20https://hdl.handle.net/20.500.12692/106681)

Vinson, A., & Underman, K. (2020). Clinical empathy as emotional labor in medical work. *Social Science & Medicine, 265*, 112904. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.112904>

Yanik, A., & Saygili, S. (2014). Validity and Reliability of the Turkish Version of Jefferson Scale of Empathy for Nursing Students. *Turkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences, 34*, 111-119. <http://dx.doi.org/10.5336/medsci.2013-37793>

Zapata, C. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público [Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. <https://acortar.link/LUr61w>

Zhang, X., & Bartol, K. M. (2022). *Linking empowering leadership and employee creativity: The role of psychological empowerment and creativity self-efficacy. Journal of Applied Psychology, 107*(5), 761-778. <https://doi.org/10.1037/apl0000767>

Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Revised ed.).
University Press of Colorado.
<https://books.google.com.pe/books?id=Ggt4JIHH37gC>

World Health Organization (WHO). (2016). *Framework on integrated people-centred health services*. <https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/en/>

World Health Organization. (2020). *Mental health and substance use: Mental health in health systems*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables:

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Variable 1: Empatía.Fernández y Zahavi (2020). Quienes describen la empatía como una variedad de experiencias que involucran la percepción, el pensamiento, las emociones y las acciones. argumentan que su complejidad y diversidad hacen difícil su definición mediante un análisis directo. Existen varios tipos de empatía, y se sugiere que las enfermeras deberían reconocer y diferenciar entre la empatía cognitiva (toma de perspectivas y capacidad para ponerse en el lugar del paciente) y la emocional (cuidado con compacion) .	Bendezu.(2023). Empleo la escala de empatía médica de Jefferson como herramienta de medición de autoevaluación de 20 ítems para sus tres dimensiones, se utilizara escala ordinal de likert de 5 puntos. Los ítems se califican Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) , fue modificada y validada por juicio de expertos.	Toma de perspectiva	Comunicación verbal y expresión corporal	06 ítems	Escala ordinal: Likert	
			Sentido del humor			
			Valoración de emociones del paciente			
		Cuidado con compasión	Actitudes de emociones: personal de salud, paciente y familia.	08 ítems	Entender emociones en la terapia y cuidado	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Interés y atención a emociones			
			Eficiencia en dar cuidado al usuario			
Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	Interés de saber las vivencias del paciente	06 ítems	Valor de las emociones en el éxito de las terapias			
	Barrera del personal de salud para ver las cosas como el paciente					
	Complejidad para analizar como siente el paciente					
			Rehusar a comprometerse de manera emocional con el paciente.			

<p>Variable 2 Clima organizacional. Chavez et al., (2023). Donde hace referencia acerca del clima laboral, conocido también como clima organizacional o ambiente de trabajo, se refiere a una combinación de atributos presentes dentro de una organización, cuya percepción es esencial para los trabajadores, impacta significativamente en su conducta laboral, y la incomodidad que el personal de enfermería pueda experimentar en el trabajo está estrechamente ligada a su satisfacción profesional.</p>	<p>Vigo (2022). Utilizo un Instrumento técnico elaborado por el MINSa (2012). el documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional v.02 (Aprobada mediante RM N°468- 36 2011/MINSA),la cual fue modificada y validada para su ejecución, se considera sus 3 dimensiones, Cultura de la organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano con 5 alternativas de respuesta (MINSa, 2012).</p>	<p>Potencial humano</p>	<p>Liderazgo</p> <hr/> <p>Innovación</p> <hr/> <p>Recompensa</p> <hr/> <p>confort</p>	<p>11 items</p>	<p>Escala ordinal: likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Raramente (2)</p> <p>Ocasionalmente (3)</p> <p>Frecuentemente (4)</p> <p>Siempre(5)</p>
		<p>Diseño organizacional</p>	<p>Estructura</p> <hr/> <p>Toma de disiciones</p> <hr/> <p>Comunicación organizacional</p> <hr/> <p>Remuneración</p>	<p>10 items</p>	
		<p>Cultura organizacional</p>	<p>Identidad</p> <hr/> <p>Conflicto y cooperación</p> <hr/> <p>Motivación</p>	<p>08 items</p>	

Anexo 2 . Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario # 01 La empatía del personal

Estimado colega, mi nombre es Clemencia Miguelita Bermudez Huapaya , estudiante de la maestría de gestión de los servicios de salud maestrando de la universidad cesar vallejo, y estoy realizando un estudio de investigacion que tiene como objetivo general: Determinar el nivel de empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024. lo cual solicito su participación mediante el llenado del presente cuestionario.

Edad	Sexo	Condicion	Tiempo de experiencia	Cargo que desempeña
a. 25 a 35 años	a. Femenino	a. Nombrada	a. 6 meses a 3 años	A. Asistencial
b. 36 a 45 años	b. Masculino	b. CAS	b. 3 años a 8 años	B. Administrativo
c. 46 a 55 años		c. Otros.	c. 8 años a 13 años	C. Jefatura
d. 56 a mas			d. 13 años a mas	

Marcar cin una x según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Se agradese su colaboracion:

Indicadores	items	1	2	3	4	5
Dimensión toma de perspectiva con el paciente						
Comunicación verbal y expresión corporal	1. Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente.					
	2. Presto atención a las señales no verbales del paciente para comprender cómo se siente..					
Sentido del humor.	3. Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico					
Valoración de emociones del paciente.	4. mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma.					
	5.Trato de ver las situaciones desde la perspectiva del paciente.					
Actitudes de emociones:personal de salud,paciente y familia.	6. Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.					
Dimensión cuidado con compasión						
Entender emociones en la terapia y cuidado	7. cuidado sus familiares es un factor irrelevante en la atención y Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y					
Interés y atención a emociones.	8. Muestro interés genuino por las preocupaciones y clínica necesidades del paciente. durante la entrevista e historia					
	9.Demuestro calidez y amabilidad hacia los pacientes.					
Eficiencia en dar cuidado al usuario.	10. pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y La atención a las experiencias personales de mis tratamiento					
	11. Me esfuerzo por hacer que los pacientes se sientan cómodos y seguros.					

Interés de saber las vivencias de pacientes.	1 2. Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas.					
Valor de las emociones en el éxito de terapia.	13. Presto atención a las necesidades emocionales del paciente					
	14. Soy sensible a las emociones del paciente y respondo de manera adecuada.					
Dimensión capacidad para ponerse en lugar del otro						
Barrera del personal de salud para ver las cosas como el paciente.	15. Puedo imaginar cómo se sentiría el paciente en su situación					
	16. Soy capaz de comprender cómo se siente el paciente en situaciones difíciles.					
complejidad para analizar como siente el paciente.	17. Entiendo las limitaciones y dificultades que enfrenta el paciente.					
	18. Me doy cuenta de cómo los problemas de salud afectan la vida diaria del paciente					
rehusar a comprometerse de manera emocional con el paciente.	19. Soy consciente de las preocupaciones y temores del paciente.					
	20. Reconozco la importancia de brindar apoyo emocional al paciente					

Bendezu Bernales, Maria del Rosario,(2023) Empatía del personal y la atención digna en un hospital, Lima 2023 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132424>

Cuestionario #2 Clima organizacional

El propósito de este instrumento (cuestionario) es encontrar áreas de oportunidades que permitan mejorar el clima de trabajo en esta organización. La información que usted nos proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la institución.

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

Dimensión: Diseño organizacional		1	2	3	4	5
Indicador: Toma de decisiones						
1	¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?					
2	¿En mi organización participo en la toma de decisiones?					
Indicador: Remuneración						
3	¿Los trámites que se utiliza en mi organización son simples?					
4	¿Mi salario y beneficios son razonables?					
5	¿Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizó?					
Indicador: 'Estructura						
6	¿Las tareas que desempeño corresponden a mi función?					
7	¿Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización?					
Indicador: Comunicación organizacional						
8	¿Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o apreciaciones relacionadas al trabajo?					
9	¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?					
10	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?					
11	¿Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno?					
Dimensión: Potencial humano						
Indicador: Innovación						
12	¿La innovación es característica de nuestra organización?					
13	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
14	¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
Indicador: Liderazgo						
15	¿Mi jefe está disponible cuando se lo necesitamos?					

16	¿Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de nuestra organización?					
Indicador: Recompensa						
17	¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?					
18	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?					
19	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma adecuada?					
Indicador: Confort.						
20	¿En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo?					
21	¿La limpieza de los ambientes es adecuada?					
Dimensión 3: Cultura organizacional						
Indicador: Conflicto y cooperación						
22	¿Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito?					
23	¿Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito?					
Indicador: Motivación						
24	¿Recibo buen trato en mi establecimiento de salud?					
25	¿Mi centro de labores la oportunidad de hacer lo mejor que sé hacer ?					
26	¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente de trabajo agradable?					
Indicador: Identidad						
27	¿Estoy comprometido con mi organización?					
28	¿Me interesa el desarrollo de la organización de salud?					
29	¿Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud?					

Vigo Young, Rosalinda Cecilia.(2022) . liderazgo y clima organizacional en los trabajadores de un establecimiento de salud en la provincia de viru, 2022 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106681>

Anexo 03 : Consentimiento informado

Título de la investigación: Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024

Investigador es: Clemencia Miguelita Bermudez Huapaya

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024 cuyo objetivo general es Determinar el nivel de empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte , aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de mi jefe inmediato .

Procedimiento Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta en donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el servicio de emergencia . Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Clemencia Miguelita Bermudez Huapaya celular N° 945563808
Docente asesor Dra.Zoila Paola Becerra.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4. Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/7ro=103&u=1088032488&lang=es&o=2429195561

feedback studio Clemencia Miguelita Bermudez Huapaya | Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024 -- /100 < 1 de 164 > ?

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unapiquitos... Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 12563 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

15°C Nublado 08:17 9/08/2024

Escríbe aquí para buscar.

 **Universidad César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de
emergencia en un hospital Perú, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bermudez Huapaya, Clemencia Miguelita . (orcid.org/0009-0005-0496-6261)

ASESORES:

Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola. (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Dr. Guizado Oscco, Felipe. (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Anexo. 5

Validez y confiabilidad

Tabla 1

Resumen de la validación por juicios de expertos de la variable Empatía

Apellidos y nombres de expertos	Grado académico y especialidad	Dictamen	tipo de validación
Huamani Alhuay, Edward Filomeno.	Maestro en informática. (Estadístico.)	Aplicable.	Estadístico.
Ascoita Chacaltana, Janet.	Maestro en gestión de los Servicios de salud. (Enfermera.)	Aplicable.	Contenido.
Ramirez Miranda, Edna.	Doctora en investigación. (Enfermera.)	Aplicable.	Metodológico.

Nota: Bendezu Bernales, Maria del Rosario,(2023). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132424>

Tabla 2

Resumen de la validación por juicios de expertos de clima organizacional

Orden	Apellidos y nombres	Grado	pertinencia	relevancia	claridad
1	Villa Seminario Marilyn	Maestra	SI	SI	SI
2	Kong Sndoval Martin	Maestra	SI	SI	SI
3	Castillo Castillo Nery	Maestra	SI	SI	SI

Nota: Vigo Young,Rosalinda Cecilia.(2022) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106681>

Figura 2.

Rangos establecidos para interpretar los coeficientes del alfa de Cronbach

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 – 0,89	bueno
0,70 – 0,79	aceptable
0,60 – 0,69	cuestionable
0,50 – 0,59	pobre
< 0,50	inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 3.

Alfa de Cronbach de la variable empatía del personal

Resumen de procesamiento de datos .

Casos	N	%
Valido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de elementos.
,884	20

Confiabilidad de la variable clima organizacional

Tabla 4.

Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional

Resumen de procesamiento de datos .

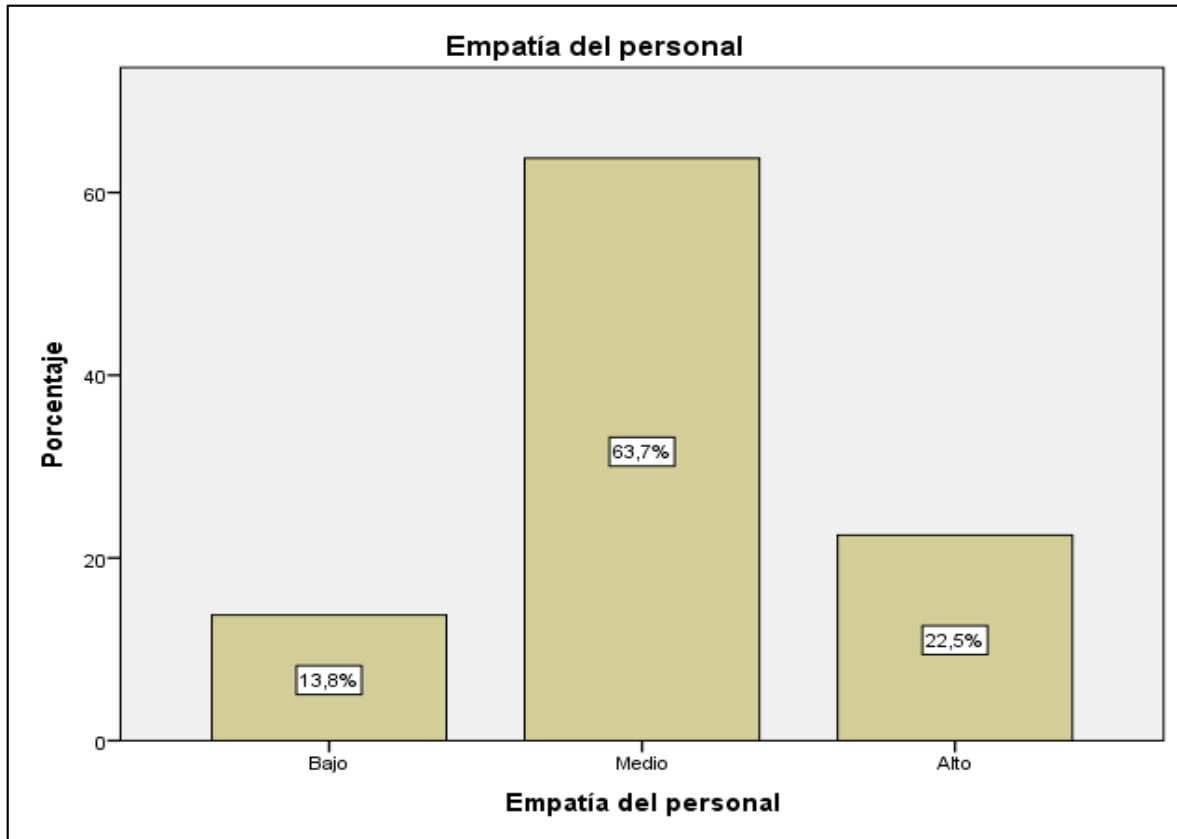
Casos	N	%
Valido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

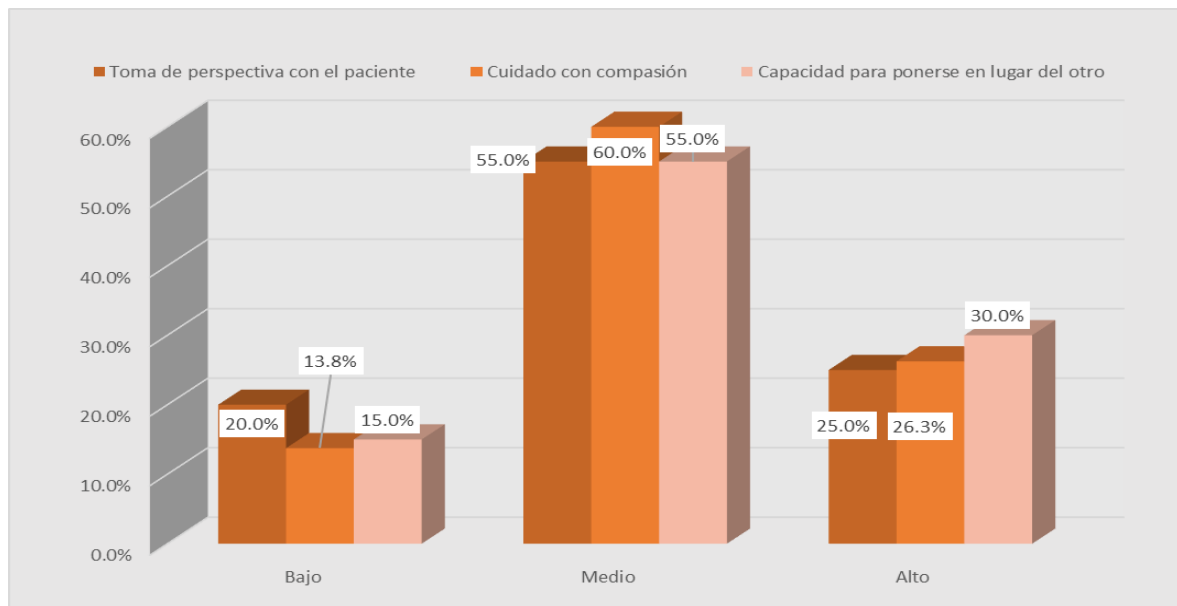
Alfa de Cronbach	Numero de elementos.
,938	29

Figura 3. Niveles de percepción de la variable empatía del personal.



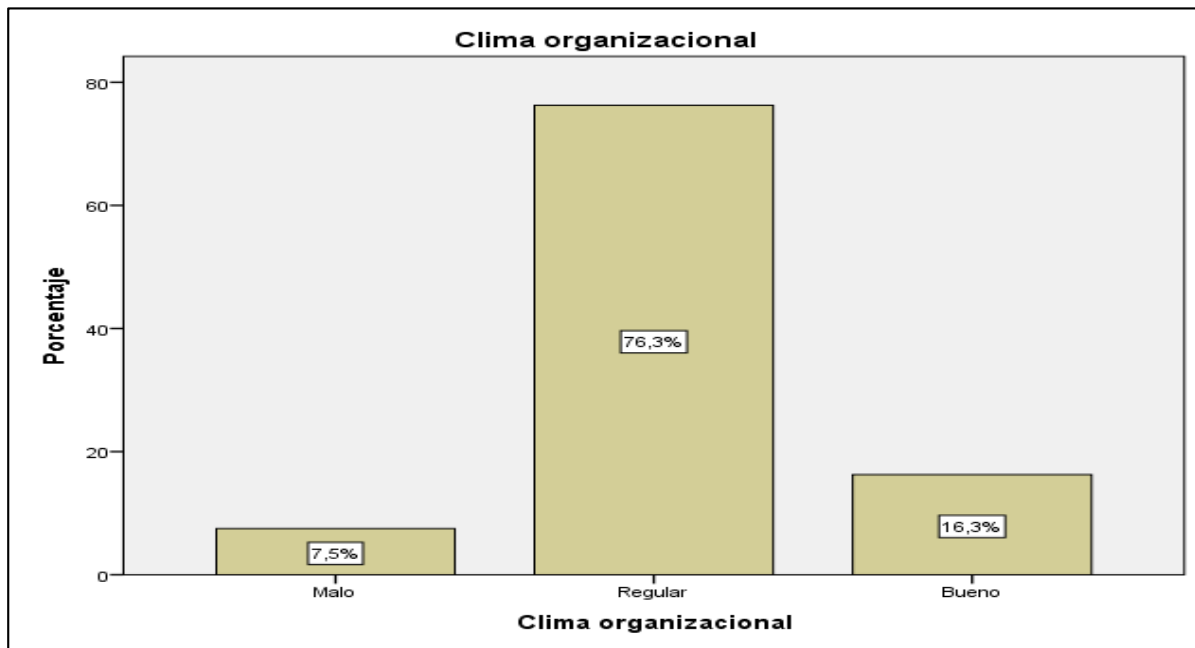
Se presenta un gráfico de barras que ilustra la percepción de la empatía del personal. La distribución de los niveles muestra una clara tendencia hacia el nivel medio, donde el 63,7% de los sujetos se sitúa. Esto sugiere que la mayoría de los individuos presentan un desempeño intermedio en la variable analizada, lo que podría indicar que las condiciones influyentes están equilibradas para la mayor parte de los participantes. Además, un significativo 22,5% de los sujetos se encuentra en el nivel alto, destacando en la variable medida. Este grupo notable podría ofrecer claves sobre los factores que contribuyen a un desempeño elevado, los cuales podrían ser replicados para mejorar los resultados de otros. Por otro lado, el 13,8% de los sujetos se sitúa en el nivel bajo, representando una minoría que, aunque pequeña, es relevante.

Figura 4. Niveles del empatía del personal por dimensiones



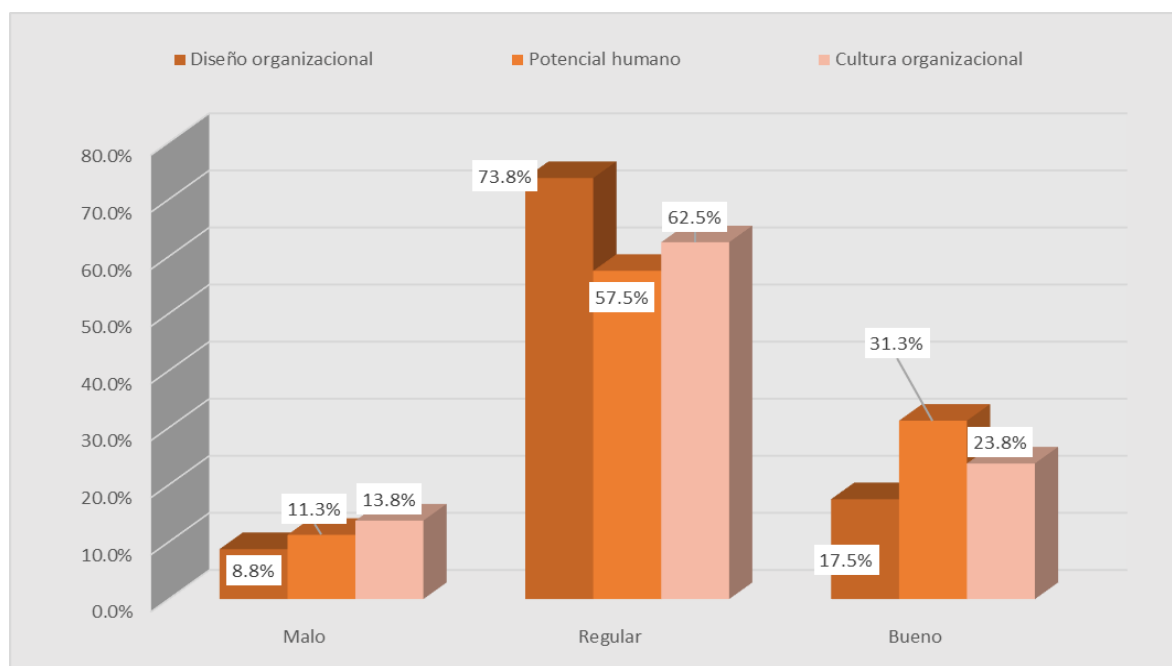
Presenta los porcentajes de tres habilidades emocionales (toma de perspectiva, cuidado compasivo y capacidad de empatía) en tres niveles: bajo, medio y alto. En el nivel bajo, los porcentajes son 20%, 13.8% y 15%, respectivamente. En el nivel medio, aumentan a 55%, 60% y 55%. En el nivel alto, los porcentajes son 25%, 26.3% y 30%. Esto indica que el nivel medio es el más común en todas las habilidades evaluadas, con menos representación en los niveles bajo y alto.

Figura 5. Niveles de la variable Clima organizacional



Aquí se muestra la distribución porcentual del clima organizacional, la distribución de los niveles indica que el 45% de los sujetos se encuentra en un nivel regular, sugiriendo que casi la mitad de los individuos presentan un desempeño o característica intermedia en la variable analizada. El 43.75% se sitúa en el nivel bueno, lo que muestra una alta proporción de individuos con un desempeño positivo. Finalmente, el 11.25% de los sujetos está en el nivel malo, representando una minoría que podría necesitar atención adicional para mejorar sus resultados. Esta distribución revela una tendencia hacia niveles regulares y buenos, con una minoría significativa en el nivel malo.

Figura 6. Niveles de las Clima organizacional por dimensiones



Se presentan un gráfico de barras que compara tres aspectos organizacionales (diseño organizacional, potencial humano y cultura organizacional) en tres niveles de desempeño: malo, regular y bueno. En la categoría "Malo", las barras son las más bajas: diseño organizacional 8.8%, potencial humano 11.3% y cultura organizacional 13.8%. En "Regular", las barras aumentan significativamente: potencial humano 73.8%, cultura organizacional 62.5% y diseño organizacional 57.5%. En "Bueno", las barras son más altas que en "Malo" pero más bajas que en "Regular": diseño organizacional 17.5%, potencial humano 31.3% y cultura organizacional 23.8%. Esto indica que el desempeño organizacional moderado ("Regular") es el más prevalente en las tres áreas evaluadas.

3.2. Resultados correlacionales.

Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadístico a utilizar, permitiendo decidir entre una prueba paramétrica o no paramétrica. Dado que esta investigación fue relacional simple, podemos elegir entre la rho de Spearman o el r de Pearson. Se presenta la tabla correspondiente.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía del personal	,109	80	,020	,963	80	,022
Cuidado con compasión	,066	80	,200	,985	80	,474
Capacidad para ponerse en lugar del otro	,098	80	,055	,963	80	,022
Clima organizacional	,121	80	,006	,954	80	,006
Potencial humano	,097	80	,059	,980	80	,260

a. Corrección de significación de Lilliefors

se observa que tanto la empatía del personal como las dimensiones del clima organizacional presentan p-valores menores y mayores a 0.05, con una muestra de 80. Por lo tanto, se debe considerar la parte de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores de 50. Con p-valores mixtos, podemos concluir que la distribución no es normal, lo que implica el uso de una prueba no paramétrica. Para este estudio, se utilizó la prueba Rho de Spearman para hallar las correlaciones y responder a la hipótesis.



Anexo 6

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 31 de mayo de 2024

Dr.: Dante Arcel vega Quispe.

Jefe de enfermeros del servicio de emergencia.

HOSPITAL DE APOYO MARIA AUXILIADORA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en el servicio de emergencia y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024”**.

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución hospitalaria, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante del servicio de emergencia.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial

consideración

Atentamente

Clemencia Bermúdez Huapaya
DNI N.º



Anexo 7



Anexo 6

Autorización de uso de información de empresa

Yo ARSEL DANTE QUISPE VEGA

identificado con DNI 07056045 en mi calidad de jefe de enfermeros del servicio de emergencia con R.U.C N° 10070960431, ubicada en la ciudad de Lima, san juan de Miraflores.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora Clemencia Miguelita Bermúdez Huapaya Identificada con DNI N°: 09719263, de la Carrera profesional Maestría en gestión de los servicios de salud, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Ejecutar proyecto de investigación titulado "Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024".

con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar el Título Profesional, Maestría en gestión de los servicios de salud, Trabajo de investigación para optar al grado de Maestra en gestión de los servicios de salud

Autoriza la información de los resultados obtenidos de la investigación, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

HOSPITAL **EMERGENCIA**

Dr. Arsel Dante Quispe Vega
ENCARGADO JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y A.C.
C.E.P. N° 1174

Firma y sello del jefe del servicio

DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que el hospital, otorgante de información, pueda ejecutar.

Arsel Dante Quispe Vega


Firma del Estudiante

DNI: 09719263

**Anexo 8. Análisis complementario,
Confiabilidad de las variables : empatía del personal**

Confiabilidad empatía del personal.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	5	5	5	4	5
3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
6	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	1	5	4	5	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5
8	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2
9	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4
10	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3
11	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5
12	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3
13	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	5	5
14	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4
15	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5
16	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
17	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3
18	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3
19	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5
20	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4

Confiabilidad de las variables : clima organizacional.

Confiabilidad clima organizacional.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

24 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	3	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	5
4	3	3	2	1	1	4	5	2	1	4	1	3	4	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	3	4	1	5	5	5
5	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
6	5	3	3	1	4	4	5	4	2	5	3	3	2	2	5	2	1	1	1	4	1	4	4	4	3	5	5	5	3
7	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5
8	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2
10	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5
11	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5
12	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5
13	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3
14	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4
15	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3
16	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5
17	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3
18	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3
19	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3
20	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4

Anexo.9 Base de datos de la variable empatía

Empatía del personal																																	
Toma de perspectiva con el paciente						Cuidado con compasión								Capacidad para ponerse en lugar del otro																			
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	SV1	SD1	SD2	SD3	V1	D1	D2	D3	V1				
5	1	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	84	24	35	25	3	3	3	3	20	1		
6	2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	5	3	4	5	5	5	4	5	86	28	30	28	3	3	3	3	47	2	
7	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	82	25	31	26	3	3	3	3	74	3		
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	83	23	32	28	3	3	3	3				
9	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	90	30	31	29	3	3	3	3				
10	6	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	1	5	4	5	4	5	5	4	5	85	27	30	28	3	3	3	3	D1 Y D3			
11	7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	90	30	30	30	3	3	3	3	6	1		
12	8	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	36	9	14	13	1	1	1	1	14	2		
13	9	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	82	25	30	27	3	3	3	3	22	3		
14	10	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	78	23	34	21	3	3	3	2				
15	11	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	84	25	33	26	3	3	3	3	8	1		
16	12	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	83	23	34	26	3	3	3	3	19	2		
17	13	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	82	23	33	26	3	3	3	3	30	3		
18	14	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	79	24	30	25	3	3	3	3				
19	15	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	79	26	28	25	3	3	2	3				
20	16	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	82	22	32	28	3	3	3	3				
21	17	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	79	24	33	22	3	3	3	3				
22	18	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	77	20	31	26	3	2	3	3				
23	19	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	82	27	32	23	3	3	3	3				
24	20	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	71	21	29	21	2	2	2	2				
25	21	1	1	3	3	2	1	1	4	3	4	2	1	5	4	4	3	2	1	1	2	48	11	24	13	2	1	2	1				
26	22	4	4	5	3	2	5	3	3	5	1	2	2	2	1	2	1	3	4	3	5	60	23	19	18	2	3	2	2				
27	23	5	2	2	3	5	4	3	3	5	4	1	2	2	1	5	1	3	5	1	2	59	21	21	17	2	2	2	2				
28	24	2	4	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	4	4	5	4	1	5	4	5	54	11	19	24	2	1	2	3				
29	25	1	4	3	4	4	3	4	2	5	5	3	1	5	3	2	5	3	5	3	1	66	19	28	19	2	2	2	2				
30	26	1	3	1	1	4	1	4	1	3	5	1	1	4	4	1	1	4	2	1	2	45	11	23	11	1	1	2	1				
31	27	4	3	1	1	1	3	4	2	5	1	1	4	1	3	4	5	1	4	5	5	58	13	21	24	2	1	2	3				
32	28	1	4	1	1	1	1	4	5	3	4	5	3	1	2	3	4	1	5	2	5	56	9	27	20	2	1	2	2				
33	29	1	1	2	5	4	4	5	4	5	4	4	1	4	1	4	3	2	2	3	1	60	17	28	15	2	2	2	2				
34	30	5	5	2	2	2	1	5	3	5	4	3	5	1	3	3	5	1	5	3	5	68	17	29	22	2	2	2	3				
35	31	1	4	1	2	4	4	2	1	4	3	2	1	3	2	4	5	4	2	2	4	55	16	18	21	2	2	1	2				
36	32	1	2	5	2	2	1	2	5	1	4	3	3	2	1	5	3	5	3	4	5	59	13	21	25	2	1	2	3				
37	33	4	4	4	3	5	3	3	4	4	1	2	2	1	3	2	2	4	3	1	5	60	23	20	17	2	3	2	2				
38	34	3	3	1	2	5	3	4	3	5	2	5	3	5	3	3	4	1	2	4	1	62	17	30	15	2	2	3	2				
39	35	4	4	4	1	2	1	5	3	1	4	4	2	2	2	1	1	4	3	1	2	51	16	23	12	2	2	2	1				
40	36	4	1	3	2	5	5	2	2	5	1	3	1	5	1	3	5	4	3	2	2	59	20	20	19	2	2	2	2				
41	37	3	3	3	3	4	2	1	5	4	2	5	5	3	5	4	1	5	2	3	1	64	18	30	16	2	2	3	2				
42	38	1	2	2	5	2	4	1	2	2	4	2	4	1	5	5	1	5	4	2	1	55	16	21	18	2	2	2	2				
43	39	2	4	4	3	3	2	5	1	5	2	4	1	5	3	4	5	5	4	4	3	69	18	26	25	2	2	2	3				
44	40	2	3	5	3	2	1	3	1	3	2	3	1	2	5	1	1	4	4	1	1	48	16	20	12	2	2	2	1				
45	41	2	2	2	5	1	1	4	1	2	4	1	4	5	4	1	4	1	1	2	5	54	14	25	15	2	2	2	2				

Anexo.10 Base de datos de la variable clima organizacional.

Clima organizacional																																							
Diseño organizacional											Potencial humano								Cultura organizacional																				
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	sv2	sd1	sd2	sd3	v2	d1	d2	d3	v2	
1	3	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	34	32	26	2	2	2	2	v2	
2	2	2	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	93	35	32	26	2	2	2	2	29	1
3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	94	35	27	32	2	2	2	3	68	2
4	3	3	2	1	1	4	5	2	1	4	1	3	4	3	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	4	1	5	5	77	27	22	28	2	2	1	2	107	3
5	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	87	37	26	24	2	2	2	2	d1	
6	5	3	3	1	4	4	5	4	2	5	3	3	2	2	5	2	1	1	1	4	1	4	4	4	3	5	5	5	3	94	39	22	33	2	2	1	3	11	1
7	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	112	45	35	32	3	3	3	3	26	2
8	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	39	37	32	3	2	3	3	41	3
9	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	51	17	19	15	1	1	1	1	d2	
10	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	124	50	40	34	3	3	3	3	d2	
11	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	116	47	39	30	3	3	3	3	10	1
12	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	112	41	38	33	3	3	3	3	24	2
13	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	115	42	42	31	3	3	3	3	34	3
14	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	111	41	38	32	3	3	3	3	d3	
15	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	114	43	41	30	3	3	3	3	8	1
16	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	119	46	39	34	3	3	3	3	19	2
17	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	117	43	39	35	3	3	3	3	30	3
18	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	121	43	45	33	3	3	3	3	d1	
19	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	117	46	39	32	3	3	3	3	d1	
20	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	113	41	40	32	3	3	3	3	d1	
21	5	3	5	3	5	1	2	1	4	3	4	3	5	5	1	5	2	1	5	5	5	1	4	1	4	4	3	3	4	97	36	37	24	2	2	3	2	d1	
22	1	3	2	3	5	5	2	5	1	5	3	4	1	2	1	1	4	1	3	5	2	5	4	2	3	1	5	5	3	87	35	24	28	2	2	2	2	d1	
23	1	4	4	4	2	1	1	3	4	4	2	1	1	3	3	4	2	2	4	2	3	4	1	4	3	2	5	5	5	84	30	25	29	2	2	2	2	d1	
24	2	1	4	1	1	5	4	2	2	5	3	5	1	4	3	3	2	5	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	2	85	30	35	20	2	2	3	2	d1	
25	1	4	4	1	2	5	5	4	3	5	1	3	5	2	2	2	1	4	2	3	5	4	5	4	1	1	2	5	5	91	35	29	27	2	2	2	2	d1	
26	4	3	5	1	2	2	4	4	1	3	4	5	1	5	4	4	5	2	4	1	5	4	4	5	1	3	5	1	2	94	33	36	25	2	2	3	2	d1	
27	3	1	5	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	1	4	3	2	5	4	1	3	4	3	1	3	97	39	35	23	2	2	3	2	d1	
28	3	4	4	2	1	4	3	2	2	5	3	2	2	3	2	4	5	4	1	1	2	3	4	5	1	5	5	3	87	32	27	28	2	2	2	2	d1		
29	3	5	5	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	4	3	4	1	4	1	5	4	2	2	2	2	5	4	80	27	28	25	2	2	2	5	d1		
30	4	1	5	1	4	5	3	5	1	5	5	4	5	2	5	1	2	4	4	4	4	2	2	4	1	2	4	3	4	96	39	35	22	2	2	3	2	d1	
31	4	4	4	1	5	3	4	5	5	1	4	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	1	2	3	5	2	5	1	1	86	38	28	20	2	2	2	2	d1	
32	2	1	1	2	3	5	3	4	5	2	4	3	3	2	2	2	5	2	2	5	4	3	4	5	3	2	1	2	84	32	28	24	2	2	2	2	d1		
33	1	2	2	2	2	1	2	5	5	4	3	3	3	1	1	1	3	5	1	3	5	1	4	5	1	3	3	1	3	76	29	26	21	2	2	2	2	d1	
34	2	5	5	4	2	1	1	5	4	4	2	2	3	4	2	4	1	3	5	5	3	1	1	3	3	5	3	2	3	88	35	32	21	2	2	2	2	d1	
35	5	2	2	5	2	5	1	5	5	4	5	3	3	4	2	3	1	4	4	4	3	2	1	5	1	1	3	4	1	89	42	30	17	2	3	2	1	d1	
36	2	4	2	5	1	1	3	2	4	4	2	1	3	5	3	5	1	4	4	5	5	1	3	5	4	4	3	2	3	91	30	36	25	2	2	3	2	d1	
37	1	2	5	5	1	2	1	3	4	5	3	5	1	1	5	5	1	1	3	2	5	2	5	4	3	4	4	5	3	91	32	29	30	2	2	2	3	d1	

