



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al Paciente Crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORES:**

Br. Noelia Elizabeth Díaz Cabrera

Br. Rocio Marleni Taica García

**ASESOR:**

Dra. María Elena Cotrina Cabrera

**SECCION**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:** Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en la Salud

**Perú – 2018**

## PAGINA DE JURADO

.....  
Dra. Graciela Victoria Panta Merino

**Presidente**

.....  
Dra. María del pilar Bustamante de Ordinola

**Secretario**

.....  
Dra. María Elena Cotrina Cabrera **Vocal**

## **Dedicatoria**

***A mis queridas hijas:***

***Samantha, Andrea, Claudia y Sabrina***

*Por haberme enseñado que en la vida existen cosas importantes,*

*Pero no existe nada más puro que el amor a los hijos  
y el esfuerzo constante para lograr su superación y felicidad.*

*Las Amo Mucho.*

***Noelia Elizabeth***

***A mis queridos padres:***

***Fausto y Laura*** que con su motivación y apoyo incondicional  
me motivaron a iniciar, continuar y terminar esta nueva etapa  
de mi vida... Tan solo me queda decir...

***Gracias... Los quiero***

***A mi esposo:***

***Luis Ángel***, que me ayudó en la realización de este nuevo  
Proyecto en mi vida... que sin querer se involucró, viviendo día a día  
Mi tiempo y su tiempo en el cuidado de nuestros hijos.

***Te Amo Mucho.***

***A mis queridos hijos:***

***Adrian y Valentino*** que son mi motor y motivo

*Para seguir luchando... y son ese pedacito de mi corazón  
que me ayuda a continuar latiendo y... Ustedes saben...*

***Cuanto los Amo.***

***Rocio Marleni***

## **Agradecimiento**

### **A Dios Todopoderoso:**

*Eternamente agradecidas por tu Bondad Infinita, por brindarnos la vida y permitimos lograr nuestras metas y anhelos que nos hemos trazado en este caminar.*

### **A Nuestros Padres:**

*Por su apoyo incondicional y porque a través de su ejemplo de lucha han inculcado en nosotras los deseos de superación porque nuestros logros, siempre serán un reflejo de sus enseñanzas.*

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Noelia Elizabeth Diaz Cabrera, con DNI N° 40968601, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2018

Noelia Elizabeth Diaz Cabrera

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Rocio Marleni Taica Garcia, con DNI N° 16802405, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2018

Rocio Marleni Taica Garcia

## PRESENTACIÓN

Para obtener un buen clima organizacional es importante la remuneración, el reconocimiento y un ambiente agradable donde se favorezca la productividad y la optimización del tiempo y los recursos.

Las empresas prestadoras de salud no están al margen de esta realidad y la importancia del clima organizacional y su determinación a en la calidad de atención y por ende el cuidado brindado al ser humano.

Las autoras, como enfermeras que brindamos cuidado al paciente/ cliente, nos preocupa observar que existen varios factores que influyen en el cuidado al paciente; en nuestra área al paciente crítico, donde el cuidado brindado como tal, no puede darse de manera mecánica o programada y dependerá de una persona a otra, según el cuidador, su enfermedad, pronóstico, edad, etc. De ahí que nace nuestra investigación titulada “Relación del Clima organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018”, con la finalidad de determinar cómo influyen estos factores y como se relaciona el clima organizacional con el cuidado brindado por la enfermera; donde la tecnología y los avances en la Medicina, pareciera tornarlo cada día menos humano.

Esperamos brindar un pequeño aporte a nuestra realidad, con la finalidad de contribuir en la mejora de la salud, el cuidado humano y nuestra profesión.

Las autoras

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| Página del Jurado.....                                    | ii   |
| Dedicatoria.....  | iii  |
| Agradecimiento.....                                       | iv   |
| Declaratoria de autenticidad.....                         | v    |
| Presentación.....   | ix   |
| Índice.....   | x    |
| Resumen.....  | xii  |
| Abstract.....   | xiii |
| <br>  |      |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     |      |
| 1.1 Realidad Problemática.....                            | 15   |
| 1.2. Trabajos Previos.....                                | 16   |
| 1.3. Teorías relacionadas al Tema.....                    | 21   |
| 1.3.1Clima Organizacional.....                            | 22   |
| a. Características del clima organizacional.....          | 25   |
| b. Dimensiones del clima organizacional.....              | 26   |
| 1.3.2 Cuidado.....  | 34   |
| a. Cuidado de enfermería.....                             | 34   |
| b. Cuidado Humano.....                                    | 37   |
| 1.3.3 Teoría del cuidado humano de Watson.....            | 39   |
| 1.3.4 Teoría del cuidado de Swanson.....                  | 40   |
| 1.4. Formulación del problema.....                        | 43   |
| 1.5. Justificación del estudio.....                       | 43   |
| 1.6. Hipótesis.....                                       | 44   |
| <br>  |      |
| II. MÉTODOLOGIA .....                                     |      |
| 2.1. Diseño de investigación.....                         | 47   |
| 2.2. Operacionalización de variables.....                 | 48   |
| 2.3. Población y muestra.....                             | 53   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 54   |
| 2.5. Métodos de análisis de datos.....                    | 56   |
| 2.6. Aspectos éticos.....                                 | 58   |
| <br>  |      |
| III. RESULTADOS.....                                      | 60   |
| IV. DISCUSIÓN.....  | 79   |
| V. CONCLUSIONES.....                                      | 81   |
| VI RECOMENDACIONES.....                                   | 82   |
| VIIREFERENCIASBIBLIOGRÁFICAS.....                         | 83   |
| <br>  |      |
| VIII ANEXOS .....   |      |
| Anexo 1: Tabla de tabulación.....                         | 89   |
| Anexo 2: Test Alfa de Cronbach.....                       | 101  |
| Anexo 3: Matriz de Consistencia.....                      | 102  |
| Anexo 4: Cuestionario 1.....                              | 110  |
| Anexo 5: Cuestionario 2.....                              | 115  |
| Anexo 6: Validación de Instrumentos.....                  | 117  |
| Acta de Autorización de publicación de Tesis.....         | 120  |
| Acta de Aprobación de originalidad de Tesis.....          | 121  |



## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 01: Población de enfermeras de UCI.....   | 55 |
| Tabla 02: Clima Organizacional y Cuidado de UCI.....                                      | 59 |
| Tabla 03: Variable Clima Organizacional de la UCI.....                                    | 60 |
| Tabla 04: Variable Cuidado Humano de la UCI.....  | 61 |
| Tabla 05: Cuidado humano según dimensiones de la percepción del clima organizacional..... | 62 |
| Tabla 06: Variable Clima Organizacional – Dimensión Autonomía.....                        | 63 |
| Tabla 07: Variable Cuidado Humano – Dimensión Dignidad.....                               | 71 |

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 01: Variable Clima Organizacional de la UCI.....  | 62 |
| Figura 02: Variable Cuidado Humano de la UCI.....  | 63 |
| Figura 03: Variable Clima Organizacional – Dimensión Autonomía.....                                      | 66 |
| Figura 04: Variable Clima Organizacional – Dimensión Estructura.....                                     | 67 |
| Figura 05: Variable Clima Organizacional – Dimensión Consideración.....                                  | 68 |
| Figura 06: Variable Clima Organizacional – Dimensión Cohesión.....                                       | 69 |
| Figura 07: Variable Clima Organizacional – Dimensión Implicancia.....                                    | 70 |
| Figura 08: Variable Clima Organizacional – Dimensión Recompensa.....                                     | 71 |
| Figura 09: Variable Clima Organizacional – Dimensión Ambiente Físico, Recursos Materiales y Equipos..... | 72 |
| Figura 10: Variable Cuidado Humano– Dimensión Dignidad.....  | 74 |
| Figura 11: Variable Clima Organizacional, Según Diseño de 38 Preguntas Aplicadas .....                   | 76 |
| Figura 12: Variable Clima Organizacional, Según Diseño de 38 Preguntas Aplicadas.....                    | 77 |
| Figura 13: Variable Cuidado Humano, Según Diseño de 20 Preguntas Aplicadas .....                         | 78 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. ESSALUD- Chiclayo, 2018; el estudio fue de diseño no experimental correlacional y transversal, la población estuvo constituida por las profesionales de Enfermería que fueron 21 aplicando los criterios de exclusión, quienes trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos. Se aplicaron 2 instrumentos para las variables, el cuestionario para clima organizacional presentó 38 enunciados que midieron las dimensiones del clima organizacional en estudio: autonomía, estructura, consideración, cohesión, recompensa y ambiente físico/ recursos materiales y equipos. Para la medición de la variable Cuidado Humano, se aplicó el instrumento elaborado por De la Sota Espinoza (2015), en base a la Teoría de los Cuidados de Swanson. Los resultados muestran que existe una relación significativa positiva entre las variables clima organizacional y Cuidado Humano, y que el 19 % del personal opina que hay un clima organizacional alto, mientras que el 81% del personal opina que hay un clima organizacional medio aun por mejorar. En cuanto al cuidado humano brindado por el personal de Enfermería, se tiene que el 61.9 % opina que se brinda un cuidado alto al paciente crítico, acorde con la dignidad del ser humano; mientras que el 38.1 % del personal brinda un cuidado medio.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Organizacional, Cuidado Humano, paciente crítico, UCI, Personal de Enfermería.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine what is the relation of the Organizational Climate and the Human Care provided by the nurse to the critical patient of the Intensive Care Unit of the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital. ESSALUD- Chiclayo, 2018; the study was of a non-experimental correlational and transversal design, the population was constituted by the Nursing professionals who were 21 applying the exclusion criteria, who work in the Intensive Care Unit. Two instruments were applied for the variables; the questionnaire for organizational climate presented 38 statements that measured the dimensions of the organizational climate under study: autonomy, structure, consideration, cohesion, reward and physical environment / material resources and equipment. For the measurement of the Human Care variable, the instrument developed by De la Sota Espinoza (2015) was applied, based on Swanson's Theory of Care. The results show that there is a significant positive relationship between the organizational climate and Human Care variables, and that 19% of the staff believes that there is a high organizational climate, while 81% of the staff believe that there is an average organizational climate still to be improved. Regarding the human care provided by the nursing staff, 61.9% believe that high care is given to the critical patient, in accordance with the dignity of the human being; while 38.1% of the staff provides average care.

**KEYWORDS:** Organizational Climate, Human Care, critical patient, ICU, Nursing Staff.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Las Unidades de cuidados intensivos (UCI) son unidades especializadas ubicadas en los hospitales de mayor nivel de atención que proporcionan atención en Medicina Intensiva. Los pacientes admitidos en estas unidades tienen condiciones graves de salud que pone en riesgo su vida, requiriendo de una monitorización constante de los signos vitales y otros parámetros altamente tecnificados donde se requieren de cuidados especializados.

El paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos se encuentra en un estado crítico, muchas veces vulnerable en todos los aspectos como físicos, psicológicos, espirituales y sociales dependiendo totalmente del cuidado de otro ser humano. Aquí entra a tallar la enfermera de UCI, persona altamente capacitada y formada para atender este tipo de paciente para ello trabaja con el equipo de salud y se encuentra preparada para brindar los cuidados enfermeros necesarios, muchas veces altamente sofisticados y tecnológicos acorde con los avances en salud. Sin embargo; a pesar de la responsabilidad que le amerita la profesión, este persona o cuidador(a), también es otro ser vulnerable en su estado físico y psicológico, sensible al ambiente y a las situaciones sociales, laborales y familiares que lo rodean; influyendo muchas veces estos factores en los cuidados que brinda al paciente crítico; por lo que “el cuidado de uno mismo es un requisito previo imprescindible para prestar el servicio a los demás”.(Watson, 1985)

En consecuencia, el profesional de Enfermería de una UCI, cuida de si, de los otros, de las interrelaciones, de los instrumentos de trabajo, del entorno; etc.; además, proporciona cuidados de enfermería directos, supervisa a otros, dirige, investiga y, en general gestiona el cuidado de enfermería según las necesidades y características del paciente y su familia. Todo esto se desarrolla en un ambiente laboral donde entra a tallar diversos factores que delimitan el clima organizacional donde se desempeña.

A través del tiempo existen numerosas investigaciones relacionadas al clima laboral y sus dimensiones, convirtiéndose en un eje importante para la mejora de los resultados y la productividad de las organizaciones, de ahí la importancia para su estudio y desarrollo a fin de mejorar la calidad de los servicios y por ende el cuidado brindado al paciente, siendo para las autoras Calidad sinónimo de Cuidado Humano, término que en la actualidad adquiere más relevancia en nuestra sociedad tan tecnificada y donde a diario se presentan reclamos del paciente y sus familias hacia el acceso a un trato humano y de calidad.

Sin embargo , en la realidad se puede ver muchas veces que este Cuidado se enmarca más en la satisfacción de las necesidades de salud inmediatas e inherentes a la recuperación de la salud y del estado crítico en que se encuentran, dejando de lado el aspecto humano inherente a nuestra profesión. Lo mismo ocurre en la UCI del HAAA, donde los profesionales brindan los cuidados necesarios para la atención de nuestros pacientes críticos, pero ¿Cómo hacer que estos cuidados sean cada vez más humanos?, donde no se pierda los cuidados espirituales y de apoyo al paciente y la familia. ¿Qué acciones podríamos implementar para que los cuidados brindados por la enfermera sean de calidad? Relacionando calidad con excelencia de la Humanización del Cuidado Enfermero. Además será importante conocer cómo es el clima organizacional donde se desenvuelven a diario las enfermeras y determinar si existe relación entre sus dimensiones y factores con el Cuidado Humano brindado al paciente crítico.

## **1.2. Trabajos Previos**

- **Factores del Clima Organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños(Arias, 2004).**La investigación es cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la

motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), Agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. La muestra fueron 36 personas, se incluyeron en los criterios de exclusión a 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Se consideró las siguientes variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral.(Arias, 2004)obtuvo los siguientes resultados. La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. Se concluyó que clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora(Arias, 2004).

La presente investigación es importante puesto que nos muestra que el clima organizacional influye en la satisfacción del personal y que factores como comunicación, incentivos y desempeño de la enfermera contribuyen a un clima positivo.

- **Análisis del clima organizacional en el Hospital Base de Linares,Chile.(Pangrazi, Vanesa, Parra, Cesar, & Bustamante Ubilla, 2010)**El estudio analiza el clima organizacional del Hospital Base de Linares General Carlos Ibáñez del Campo año 2010, con el propósito de determinar las principales variables que afectan al clima organizacional y las que influyen negativamente en el ambiente donde se desempeñan los trabajadores, afectando las relaciones interpersonales y la eficiencia en la

entrega del servicio. El objetivo es conocer como está determinado el ambiente de trabajo del Hospital Base de Linares para responder a los principales objetivos de la investigación. La investigación es considerada de tipo descriptivo y de corte transversal para un estudio de caso. Donde el principal objetivo es interpretar la influencia de las variables del clima organizacional en el actual ambiente de trabajo. (Pangrazi, Vanesa, Parra, Cesar, & Bustamante Ubilla, 2010) aplicaron un instrumento de medición que permite reunir información de la percepción de los trabajadores según los estamentos determinados por el nivel educacional y jerarquía laboral. De los resultados obtenidos del estudio es posible observar que la dimensión Identidad es la que posee la evaluación positiva más alta de parte de los funcionarios de la institución, mientras que la dimensión más débil es Equipos y Distribución de Personal y Material. Por otra parte, de los cuatro estamentos identificados, el estamento que posee mayor dificultad es el de los Técnicos. (Pangrazi, Vanesa, Parra, Cesar, & Bustamante Ubilla, 2010). Este estudio es importante, porque nos proporciona información respecto a clima organizacional y su influencia en el ambiente de trabajo, similar a nuestro estudio, considera que los equipos y el material son importantes para el clima organizacional.

- **Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral de las Enfermeras del Servicio De Medicina. Hospital Regional Docente De Trujillo - 2013.(Millones Alvan & Arteaga Reyes, 2013).** La presente investigación de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, se realizó en el Hospital Regional Docente de Trujillo, con el objetivo determinar la relación del nivel de Clima Organizacional con la Calidad de Vida Laboral en las enfermeras del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2013. El universo muestral estuvo constituido por 25 enfermeras; para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Escala de Clima Organizacional (CO) y el Test “Calidad de Vida Laboral” (CVL), los cuales fueron tabulados y procesados en el programa Excel XP; los resultados, se presentaron en tablas estadísticas, con frecuencia numérica y porcentuales, así como en gráficos. El análisis



de la relación de los factores se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ). Se encontró que las enfermeras tienen un nivel medio de CO (56%) y un nivel alto en sus dimensiones autonomía, cohesión, confianza e innovación. Así mismo presentaron un nivel medio de CVL (92%) e igualmente en sus dimensiones cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo. Resultados que nos muestran (Millones Alvan & Arteaga Reyes, 2013), es que no existe una relación significativa entre el CO y la CVL, llegando a la conclusión que el CO no constituye un factor directo que condicione a una buena CVL, pues se observa un Chi-cuadrado de 3,261 con una probabilidad  $p = 0,071 > 0,05$ . En este estudio se trabajaron las dimensiones de clima organizacional como autonomía y cohesión, similares al presente estudio (Millones Alvan & Arteaga Reyes, 2013).

- **El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo.** (Gonzales Bernal, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015) Mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio realizado por (Gonzales Bernal, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015) se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada. Este estudio nos muestra un importante aporte documental de los estudios relacionados a Clima Organizacional.

- **Relación entre la Percepción del Clima Laboral que tiene el Personal de Enfermería y el Cuidado Humano que Brinda a la Paciente en la Unidad De Cuidados Intensivos Materno, del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2014** (De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno del Instituto Nacional Materno Perinatal, lima 2014, el estudio fue de diseño no experimental correlacional y transversal, la población estuvo constituida por el personal de enfermería que fueron 28, quienes trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos Materno. Los resultados muestran que no existe relación significativa entre la variable clima laboral y el cuidado humano que brinda el personal de enfermería a la paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno. Al mismo tiempo el 60.71% del personal de enfermería percibe un clima laboral muy favorable y el 90.43% siempre brinda cuidado humano a la paciente; además, en el análisis detallado de las dimensiones, los resultados demuestran que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión implicancia y el cuidado humano (De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015).  
Para las autoras, esta investigación es de importancia porque nos aporta el cuestionario de Cuidado Humano, además teniendo como base esta investigación; se trabajo el cuestionario de Clima Organizacional reduciendo los ítems y modificando las dimensiones.

- **Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la Enfermería.** (Contreras, Reynaldos, & Cardona, 2015) en este estudio, las condiciones del ambiente de trabajo, tienen una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda. Su objetivo fue sistematizar los conceptos clima, ambiente y satisfacción laboral en el área de enfermería, a través de la revisión integradora de 40 artículos del año 2002 al 2012. La búsqueda se realizó en las bases de

datos de acceso gratuito: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuestNursing&AlliedHealthSource, Scielo. (Contreras, Reynaldos, & Cardona, 2015) concluyeron que existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica.

Este informe presenta una importante revisión de los conceptos que desarrollamos para nuestro estudio.

- **Clima Organizacional: Un Análisis en Entidades Financieras. Claro, (Claro Navarro, Arevalo Ascanio, & Suárez Castrillón, 2017)**El presente estudio se enfocó en la presentación de resultados del análisis del clima organizacional en entidades financieras de Ocaña Colombia, abordando las dimensiones de comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio. Se basó en un estudio descriptivo mediante la aplicación de un cuestionario para medir el estado real las dimensiones, se logró identificar los aspectos que inciden tanto positiva como negativamente en la dinámica organizacional de este tipo de empresas.

A pesar que este estudio abarco el área administrativa, nos demuestra que el Clima Organizacional se desenvuelve en torno al trabajador y al ambiente de trabajo.

### **1.3. Teorías relacionadas al Tema**

Según (Malagon Londoño, Pontón Laverde, & Galán Morera, 2008) la salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos; aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica

oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Así mismo, es importante no dejar de lado la salud del trabajador, que se encuentra expuesto a diversas situaciones en su ambiente de trabajo donde los trabajadores son sujetos, que piensan y actúan motivados por un determinado contexto de trabajo.

### **Clima organizacional**

Toda organización tiene propiedades o características, sin embargo, cada una de ellas es exclusiva, y sus elementos claves son: las personas, el ambiente la tecnología, y están interrelacionados entre sí requiriendo de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo (Davis, 1999). Etimológicamente, tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona.

El clima organizacional puede ser considerado como la personalidad de una empresa, donde los trabajadores desarrollan todas sus habilidades. Las definiciones de clima organizacional han variado en el tiempo modificándose así para (Maish, 2004) “el clima laborales un concepto muy complejo, sensible y dinámico; complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar estos componentes se pueden implementar acciones correctivas”.

El clima organizacional se define: “...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general (Brow, 2004).

Por su parte, (Chiavenato, 2000) señala que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados.

Según Zapata (2000) y García (2008), citados por (Ramos Moreno, 2012), el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. El clima organizacional se considera como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual. Su función de enlace se deriva del hecho de que el comportamiento de los empleados es tanto una función de su evaluación subjetiva del ambiente, como de los aspectos objetivos y reales de éste(Ramos Moreno, 2012).

De todas las situaciones sobre el concepto de Clima Organizacional, se ha demostrado mayor utilidad, en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, de ahí que la calidad del entorno juegue un papel importante en la percepción sobre el clima de una organización, sin embargo, estas percepciones dependen de cada miembro de la institución; por ende se refleja la interacción entre características personales y organizacionales(schneider, 1990).

Cuando nos referimos a Clima Organizacional, podemos hablar del ambiente interno en que opera la organización, el cual está influenciado por la calidad de sus relaciones con el contexto al cual envía y recibe información para la toma de decisiones y lo forman las personas que la integran, definiéndose como: "...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general(Brown, 1991), citado por(Arias y Jiménez, 2007).

El clima organizacional como un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros en el cual el comportamiento se define “como una predisposición a reaccionar de manera sistemática favorable o desfavorable ante ciertos aspectos del mundo que nos rodea”(Bergeron, 1983).

Las autoras definimos Clima Organizacional como el conjunto de características y cualidades objetivas y subjetivas que caracterizan a la organización, al ambiente del trabajo e influye directamente en la Productividad, predisponiendo a los miembros a determinados comportamientos según lo perciban como “favorable o desfavorable”.

Los factores y estructuras del sistema organizacional forman un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante influye determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y en el clima organizacional por lo que actúa en forma de circuito(Gonçalves, 1997).

Para (Gonçalves, 1997), es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- El Clima se conforma con las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico(Gonçalves, 1997).

### **Características del clima organizacional**

(Brunet, 1987)Presenta las características propias del concepto de clima, donde constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico.

Según (Brunet, 1987),el clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

(Ramos Moreno, 2012), cita las características del concepto de Clima Organizacional:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.(Ramos Moreno, 2012).

- El clima es exterior al individuo, quien puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Clima es distinto a la tarea, y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea
- Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento(Ramos Moreno, 2012).

Así mismo podemos decir que presenta dimensiones, las cuales ayudarán a medir los comportamientos de cada uno de los individuos de cada organización.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Podemos decir que las dimensiones del clima organizacional son las características evidentes de ser medidas por la organización y que están directamente relacionadas con el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para identificar el clima organizacional es conveniente conocer las dimensiones que han sido investigadas previamente y definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones, así tenemos:

Para (Brunet, 1987), las dimensiones que conforman la organización son:

- **Autonomía individual:** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. Para (Brunet, 1987), el aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.



- **Grado de estructura:** Esta dimensión nos sirve para medir el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
- **Recompensa:** esta dimensión, incluye la manera que tiene la empresa de retribuir a sus empleados por el trabajo bien hecho; Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Considera el estímulo y apoyo que el empleado recibe de su jefe.

Para (Pritchard & Karasick, 1980), las dimensiones del clima organizacional son:

- **Autonomía:** Grado de libertad que el individuo asume, en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y cooperación:** Grado de colaboración que hay entre los empleados en el desarrollo de su trabajo.
- **Relaciones sociales:** Tipo de atmósfera social y amistad que se desarrolla dentro de la organización.
- **Estructura:** Regido por directrices, consignas y políticas que emite la organización.
- **Remuneración:** Forma de cómo se remunera a los empleados; rendimiento. Relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho conforme a las habilidades del empleado (Pritchard & Karasick, 1980).
- **Motivación:** Aspectos motivacionales que desarrolla la organización para mantener a sus empleados satisfechos y comprometidos entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional, hemos podido encontrar muchas seguir trabajando.

- **Estatus:** Diferencias jerárquicas que existen entre jefes y empleados y la importancia que tienen cada una de ellas en la organización.
- **Flexibilidad e innovación:** Voluntad que tiene la organización de experimentar cosas nuevas.
- **Centralización de la toma de decisiones:** Análisis que hace la empresa para delegar y tomar decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Apoyo:** Respaldo que da la dirección a los empleados frente a algún problema relacionado con el trabajo (Pritchard & Karasick, 1980).

Según (Moos, R. y Insel, P, 1986) , las dimensiones son:

- **Autonomía:** Mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
- **Tarea:** Evalúa como el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
- **Presión:** Esta variable, se basa en el apremio que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
- **Implicancia:** Esta dimensión, mide hasta qué punto los empleados se sienten comprometidos con su trabajo.
- **Cohesión:** Aquí se basa en las relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.
- **Apoyo:** Se tiene en cuenta a la ayuda y estímulo que da la dirección a sus empleados.
- **Confort:** Se basa a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.
- **Claridad:** Esta variable mide como los reglamentos y las políticas se explican detalladamente a los trabajadores.
- **Control:** Se basa a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.

- **Innovación:** Mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

Las dimensiones, según Crane (1981), citado por (Chiang, 2010), hacen referencia a:

- **Autonomía.** Es el grado de libertad, iniciativa y responsabilidad individual que el empleado puede demostrar en su trabajo; significa que el personal tiene la potestad de tomar la decisión respecto a su trabajo porque siente que la organización confía plenamente en su capacidad.
- **Consideración.** Se basa en el apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados, generando un clima de trabajo positivo, que es coherente con la misión y visión de la empresa y fomenta el éxito; de tal forma que el líder debe ser capaz de promover el trabajo en equipo, debe motivar a sus empleados, de tal manera que ellos se sientan comprometidos con su trabajo y con la organización de esta manera se alcanzan los objetivos personales y el de la organización.
- **Estructura.** Según (Chiang, 2010), es la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
- **Cohesión.** Se apoya en la unión, en la fidelidad del grupo de trabajo, en el grado de madurez, en el respeto, en la confianza, en la colaboración y en la manera de comunicarse unos a otros, porque la calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa o institución, son percibidas por el cliente, es decir cuando un grupo alcanza lo que se propone es porque esta cohesionado; así para (Chiang, 2010), se intercambian experiencias, se respetan los roles y funciones, para alcanzar objetivos comunes, además se promueve el crecimiento personal y grupal; esto es importante porque promueve un clima laboral favorable y no estresante.

- **Implicancia.** Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa, donde no hay implicancia sin un liderazgo eficiente; es por ello que la implicancia constituye un elemento impulsor de la productividad y de la calidad de vida laboral, por eso; cuando el empleado está comprometido con la organización mayor será la probabilidad de permanecer en ella, porque allí desarrolla su capacidad y habilidad.

Cabrera (1999), citado por (De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015), menciona cuatro dimensiones como son: Ambiente físico, variable cultural, variable personal y variables propias del comportamiento de la organización.

(Segredo Perez & Miranda Reyes, 2004), este modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la organización, siendo estas:

- **Estructura:** Se encuentra unida con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo.
- **Riesgo:** se basa en el sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.
- **Calidez:** Incide en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
- **Apoyo:** mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas.
- **Normas:** Se basa en la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.
- **Conflicto:** Grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista. (Segredo Perez & Miranda Reyes, 2004).
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

- **Responsabilidad:** enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.
- **Recompensa:** evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho.

(Chiang Vega, Salazar Botello, & Núñez Partido, 2007) formulan las siguientes dimensiones del Clima Organizacional:

- **Relaciones interpersonales (RI):** Para evitar grupos de trabajo convertidos en una junta de egoísmos en las instituciones, se necesita que los trabajadores construyan y mantengan relaciones interpersonales de confianza donde se obtenga altos niveles de satisfacción laboral.
- **Toma de decisiones (TD):** El proceso de toma de decisiones es una actividad cotidiana y propia del ser humano, donde la función principal es analizar las condiciones y seleccionar la opción más acertada; (Chiang Vega, Salazar Botello, & Núñez Partido, 2007) nos mencionan que la toma de decisiones es un proceso intencional que combina el análisis de la información, la confrontación de alternativas, la valoración de las opciones y, finalmente, la toma de la decisión.
- **Comunicación interna (CI):** La buena comunicación es indispensable para toda organización ya que trae beneficios concretos independiente de su tamaño, tipo o actividad económica, es decir no es exclusiva de las grandes empresas o multinacionales.
- **Reconocimiento (RE):** Según esta dimensión el trabajo debe apoyar el desarrollo psicológico del empleado, con el fin de alcanzar su autorrealización y el reconocimiento, además que contribuirá a sentirse valorado por la empresa.
- **Entorno físico (EF):** El entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo se asocia con la limpieza, la higiene, la salubridad, y la temperatura del lugar de trabajo, aspectos que claramente son

considerados un factor de satisfacción con el ambiente físico de trabajo, es decir esta variable del clima, contribuye a hacer agradable el trabajo.

- **Compromiso (CO):** Se basa en la pertenencia y compromiso como el sentido de implicación personal en un sistema social, es decir; la necesidad del ser humano de sentirse parte integral de un sistema.
- **Adaptación al cambio (AC):** Independientemente de su tamaño, tipo o actividad económica es común en las empresas que se produzcan varios cambios ya sea de manera voluntaria u obligatoria, siendo muchas veces normal que existan reacciones negativas y que genere incertidumbre sobre los efectos en el trabajo diario.

La tecnología es una de las herramientas claves para la innovación constante. En todo momento hacemos uso de ella, por ello es importante determinar los beneficios que ésta tiene para la empresa y el ambiente laboral, buscando integrar la tecnología con los miembros de la compañía en su totalidad; ; por ello para las autoras, la tecnología debe ser incluida como una dimensión más del Clima Organizacional, en nuestra actualidad.

Para el presente estudio, habiendo recopilado información previa de las dimensiones del clima organizacional, creemos conveniente que para el área de salud se adaptan, resumen y engloban a nuestra realidad, las siguientes dimensiones: Estructura, recompensa, Cohesión, Consideración, autonomía, implicancia y ambiente/ equipos y material que influyen de manera notable en que se tenga un clima alto, regular o bajo en la institución de salud.

## **El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: propuesta de un modelo teórico.**

(Gonzales Bernal, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015), citando a (Hernández & Fernández, 2006) concluyen que los retos que enfrenta la gestión hospitalaria, tales como el logro de la eficiencia, calidad y equidad en la prestación de los servicios, la implementación de mejoras continuas, la gestión de procesos eficaces, la asistencia centrada en el paciente y la gestión del conocimiento por competencias, entre otros, obligan a las instituciones de salud a crear sistemas administrativos que capten las necesidades de los pacientes y brinden atención médica oportuna y segura.

Por su parte, (Álvarez, García, Rodríguez, Bonet, & de Vos, 2009) mencionan que detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general es determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora.

Por ello, es necesario realizar evaluaciones periódicas para determinar las percepciones que tanto los usuarios como los propios empleados tienen del proceso y de las condiciones en que se prestan los servicios de salud.

De ahí que valorar el clima organizacional y la calidad de los servicios en instituciones de salud pública se vuelve importante debido a la necesidad por conocer los aspectos que influyen en la productividad, el talento humano y el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios, a fin de permitir a la alta dirección el desarrollo de acciones que den cumplimiento a la misión establecida. (Rodríguez, 2010)

De todo lo anterior, podemos concluir que el clima organizacional influye de gran manera en la calidad de los servicios prestados, por lo tanto en el Cuidado brindado a los pacientes/ clientes, esto nos motiva a realizar esta investigación y encontrar esta relación entre clima organizacional y el cuidado que brindamos.

(Larson, 2006)Citado por (Barrera, 2006), refiere que la interacción activa y efectiva entre la enfermera, el paciente y la familia, tiene como centro, la percepción del cuidado, que dignifica a la persona y fortalece su autonomía, que es en esencia lo que pretende el cuidado promoviendo un sentido de protección y seguridad.

## **El Cuidado**

Es más que un acto, una actitud de preocupación, responsabilidad y desarrollo afectivo consigo mismo y con los demás, es una necesidad multidimensional de las personas en todo el ciclo vital aunque en distintos grados, dimensiones y formas(Izquierdo, 2003) y (Lagarde, 2003).

El cuidado constituye un modo de ser, conocer, percibir, una actividad humana de ayuda mutua que promueve el crecimiento y la autorrealización, es también presencia autentica a través de una interrelación persona a persona. Noddings citado por (Waldow, 2004).

El cuidado es un acto complejo, donde se requiere de compromiso entre el cuidado y el cuidador, percibiéndose a través de: relación, ayuda, técnicas adecuadas, manejo de tecnología, capacidad de prevenir complicaciones, conductas de apoyo y actitudes saludables para lograr un crecimiento integral. Por ello la percepción del cuidado es reconocida como el proceso mental mediante el cual el paciente y el personal de enfermería obtienen momentos significativos en su interior durante la interacción del cuidado(Pinto, 2002).

## **Cuidado De Enfermería.**

El cuidado de enfermería se sustenta en una relación de interacción humana, recíproca y social entre la enfermera y el paciente, donde la comunicación en su forma verbal, gestual, actitudinal y afectiva, constituye un eje fundamental del cuidado (Castrillón, 1997).



El cuidado brindado por la enfermera, implica conocimiento propio de cada paciente, es un arte porque busca encontrar un vínculo significativo con el paciente, “Cuidar es también un acto de vida”, es oír las opiniones, es aceptar las sugerencias, es darle respuesta a sus preguntas, es respetar sus opiniones y tratar con amabilidad al paciente (Colliere, 1997).

De esta manera conocemos los límites y alcances del cuidado que otorga la enfermera, en un sistema de salud caracterizado aun, por una atención mayormente individual, hospitalaria, curativa; donde la Medicina sigue siendo considerada, la profesión hegemónica en Salud.

### **Cuidado De Enfermería en UCI**

El personal de enfermería es parte del equipo de salud que labora en las UCI, con una óptica humanística, que permite que el cuidado trascienda desde lo orgánico hasta lo espiritual, donde no solo requiere conocimientos científicos y tecnológicos sino que también involucra lo emocional y lo afectivo, permitiéndole al profesional de enfermería crear una relación que va desde el paciente hasta la familia, visualizando a este como el núcleo de cuidado, entendiendo así las diferentes dificultades y de esta manera favorecer la adaptación a la nueva situación que vive (Pulgarín, 2012).

El cuidado de enfermería en una UCI está vinculado a un sinnúmero de situaciones y contextos que ponen a prueba permanentemente la capacidad del profesional y que significa retos para el cuidador sea para su vida profesional o personal. Así el ejercicio profesional requiere de unos cimientos que fortalezcan, orienten y dirijan el quehacer hacia un cuidado de enfermería de calidad en el que intervengan tanto los principios éticos como los valores morales(Pulgarín, 2012).

Siendo el paciente el centro de toda actividad, necesita de una valoración precisa y unas intervenciones inmediatas multidisciplinarias para estabilizar, prevenir complicaciones y conseguir la respuesta óptima al tratamiento y cuidados. La enfermera a la vez que realiza

todas las actividades necesarias para el mantenimiento o recuperación de la estabilidad fisiológica, introduce intervenciones de apoyo para la adaptación de pacientes a esta nueva situación y para restaurar la salud, preservando siempre los derechos del paciente, que incluyen también el derecho al rechazo del tratamiento teniendo en cuenta las circunstancias que lo rodean. (Gómez, 2011), citado por(González Gómez, 2016)

### **Paciente crítico**

(Marino, 2007)Define al paciente critico como aquel paciente, que presenta alteración en la función de uno o varios de sus órganos o sistemas; situación que puede comprometer su supervivencia en algún momento de su evolución, por lo que la muerte es una alternativa posible.

Para(Shoemaker, 1996)los pacientes en estado crítico, son pacientes en una situación fisiológica inestable en quienes pequeños cambios de la función orgánica pueden conducir a un grave deterioro de la función corporal con lesiones orgánicas irreversibles o con un desenlace fatal”.

El paciente crítico es definido por la existencia de una alteración en la función de uno o varios órganos o sistemas, situación que puede comprometer su supervivencia en algún momento de su evolución, por lo que la muerte es una alternativa posible(Achury Saldaña, 2010)y se caracteriza por presentar problemas de salud, reales o potenciales, que ponen su vida en peligro y requieren observación y tratamientos continuos. Los pacientes que ingresan a UCI actualmente están cambiando, de manera continua a como lo hace la sociedad, en aspectos como envejecimientos, nuevas enfermedades, nuevos métodos de diagnósticos y tratamientos y multiplicidad entre otros; que los convierte en pacientes altamente complejos.

Para (Martínez, 2002) el paciente de la UCI, se define como aquel que por su patología precisa de cuidados de enfermería derivados de alto nivel de dependencia.

## **Cuidado Humano.**

El Cuidado Humano es un acto del profesional de enfermería, motivado por los principios éticos, los cuales se fundamentan en la concepción del ser humano como persona, buscando en los comportamientos profesionales aquellos que promuevan, fomenten y mantengan la dignidad inherente del paciente como persona (Chavez, 2001).

Según (Ariza, 1998) el cuidado humano, como un ideal moral, trasciende el acto, va más allá de la acción del profesional de enfermería y produce actos colectivos que tienen consecuencias importantes para la vida humana.

El Cuidado que brinda la enfermera es un cuidado espiritual, labor esencial e indispensable en todas las unidades de cuidado, especialmente en las aéreas de cuidado crítico, debe ser ofrecido en todo momento con responsabilidad, dedicación y respeto por el otro ser humano que lo necesite (Winslow citado por Boneu, 2009) y (Diaz, 2010).

Siendo el cuidado el ser y quehacer de la enfermera la fuente de nuestro trabajo se manifiesta en el cuidado brindado hacia nuestros pacientes, manteniendo los principios y valores que nos diferencian unos de otros con nuestras virtudes, destrezas que nos diferencian como profesionales.

Para (Restrepo, L . citado por Sanchez, B., 2005) la relación que se establece en el cuidado humano es de persona a persona, no es una relación de dominación sino de convivencia, comunicación e interacción, es sentir la calidez de una mano que reconforta, que acaricia, que transmite serenidad, calor humano y compañía, para permitir la movilidad del ser con quien entramos en contacto,

(Guilligan, 1982), define al cuidado humano como un acto de reciprocidad, confianza, y involucramiento afectivo por otro ser humano, donde se promueve el bienestar, la dignidad, el respeto, la

preservación y extensión de las potencialidades humanas. Siendo la enfermera, la persona que escucha con atención, facilitando la expresión de sentimientos con la única intención de mejorar su calidad de vida ante una nueva experiencia que debe afrontar.

Al respecto, (Smile, 2000) señala que la causa de muchos problemas humanos reside sencillamente en la falta de contacto entre una persona y otra, por ello hace hincapié en la importancia de la magia del contacto humano porque el roce de una mano puede envolvernos en un ambiente de afecto y comprensión y habla con mayor elocuencia que las palabras.

El cuidado significa compromiso, razonamiento y un ideal moral profundo, donde su objetivo principal es la protección y preservación de las dimensiones humanas como: el respeto a la dignidad humana, la autonomía y la comprensión de los sentimientos y emociones de la persona cuidada (Watson J., 2002).

(Calera, P. y Echevarria, S, 2004) mencionan que la humanización del cuidado brindado por Enfermería procura ir más allá e implica comprender, ser empático, proactivo, poseer disponibilidad de tiempo, identificación y proyección.

Para (Boff, 1999) el cuidado tiene la dimensión de la intersubjetividad, que necesita apertura, simpatía y generosidad y la dimensión transcultural que permite dar el sello humanístico al cuidado de enfermería. Por tanto, para enfermería estos dos sentidos son válidos, cuando el cuidado se da para promoverla vida, prevenir la enfermedad y fomentar acciones saludables (Boff, 1999).

En la UCI la enfermera, debe poseer cualidades especiales, donde el cuidado, implica, tener responsabilidad de restablecer la condición del paciente, poseer sensibilidad para percibir, comprender los sentimientos, mantener la confidencialidad, proteger la intimidad, la capacidad de actuar y humanizar su accionar basado en conocimientos científicos (Benner, 2004), citado por (Pinto, 2002).

Por tanto las enfermeras que laboran en áreas críticas tratan de mantener el cuidado óptimo del ser humano, a pesar que se enfrenta a un ambiente frío con iluminación artificial, y las distintas, máquinas que nos ayudaran a dar un buen cuidado es así como se desprenden las diferentes teorías del Cuidado Humano.

### **Teorías del Cuidado Humano.**

Los modelos y teorías de enfermería, se fundamentan en una visión humanista del cuidado, a continuación hablaremos de las más importantes para nuestro estudio.

#### **La Teoría del Cuidado Humano De Watson.**

Según (Watson J., 2002), nos dice que el cuidado es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente.

(Watson J., 2002) Sustenta su teoría, en las creencias y valores acerca de la vida humana, de la salud, del fruto de las experiencias y observaciones; prioriza el enfoque humanístico, atendiendo al individuo a nivel biopsicosocial, espiritual y sociocultural, donde la enfermera, ayuda a las personas a alcanzar el más alto grado de armonía entre mente, cuerpo y alma.

Así mismo para esta teórica, el toque afectivo es esencial, ya que revela la actitud humanística, fortalece el vínculo y proporciona un intercambio mutuo entre el ser cuidado y el cuidador (Watson, 1985).

(Watson, 1985) Señala la importancia del cuidado transpersonal que busca proteger, realzar, y conservar la dignidad de la persona, la integridad, la armonía interior y considera como características del cuidado transpersonal: el reconocimiento del otro como persona, la comunicación, escuchar activamente, la honestidad, flexibilidad, el compromiso, el conocimiento, consenso, consejo, mediación,

participación, deseo, respuesta verbal y no verbal, aceptación, empatía y justicia.

Para (Watson J., 2002) es fundamental el cuidado holístico de los pacientes, esta teórica, considera diez factores de cuidado (Marriner y Raile, 2007):

- Cultivar la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás
- Desarrollar una relación de ayuda y confianza
- Fomentar la enseñanza aprendizaje interpersonal
- Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos
- Utilizar sistemáticamente el método científico de resolución de problemas en la toma de decisiones
- Formación de un sistema de valores humanísticos y altruistas.
- Inculcación de la fe y esperanza (Marriner y Raile, 2007).
- Proporcionar un entorno favorable.
- Asistir en la gratificación de las necesidades humanas.
- Permisi6n de fuerzas existenciales fenomenol6gicas. Estar abierto y atento a la espiritualidad y a la dimensi6n existencial de su propia vida. (Marriner y Raile, 2007).

(Watson J., 2002), menciona que la esencia de Enfermería, va mucho mas allá de los factores antes mencionados, también requiere de fomentar la promoci6n y prevenci6n de la salud en la poblaci6n, logrando cambios en su estilo de vida.

### **Teoría de los Cuidados Swanson.**

Kristen Swanson planteó la "Teoría de los Cuidados", esta teórica sustenta los cuidados como una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se siente un compromiso y una responsabilidad personal. Propone cinco procesos básicos (Conocimientos, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias). Dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisi6n del cuidado enfermero, donde convergen las

dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería(Rodríguez Campo, 2012).

Estos cinco dominios del cuidado son: la capacidad de la persona para dar cuidado, la preocupación y el compromiso individual que llevan a las acciones de los cuidados, las condiciones (enfermero, usuario, organización) que aumenten o reducen la probabilidad de suministrar los cuidados, las acciones de los cuidados y las consecuencias de los resultados intencionales y no intencionales de los cuidados, para el usuario y para el enfermero (Marriner y Raile, 2007).

(Swanson, K. M. citado por Duffy, 2009), menciona que para Enfermería es muy importante esta teoría ya que desarrolla una relación amorosa, con la finalidad de ofrecer una atención de calidad, porque tiene como objetivo realzar la dignidad y el respeto del paciente.

Para (Swanson, 2012)el cuidado humano marca la diferencia, tanto para el cuidado como para el cuidador, por la satisfacción que se siente al ver a un paciente restablecido, después de haberse encontrado en un espacio de total dependencia. De la misma forma, es importante para los familiares porque necesitan ser escuchados y orientados.

Los principales supuestos de la teoría de (Swanson, 2012), son:

- **Enfermería.** disciplina concedora de los cuidados para el bienestar de otros y que está en función del conocimiento científico, ético, personal y estético, derivado de las humanidades, la experiencia clínica, los valores, las expectativas personales y sociales(Swanson, K. M. citado por Duffy, 2009).
- **Salud.** vivir la experiencia subjetiva llena de significado y de plenitud.
- **Entorno.** Para el enfermero es el contexto que está influido por el usuario.
- **Persona.** Son los seres únicos y dinámicos cuya integridad se completa cuando se manifiestan en pensamientos, sentimientos

y conductas y que desean estar conectados unos con otros (Swanson, 2012).

La estructura del cuidado de (Swanson, 2012), está en relación con la actitud filosófica de la enfermera, el conocimiento dado, la transmisión del mensaje la acción terapéutica y los resultados esperados.

## **Definición conceptual de términos**

### **Clima Organizacional**

Conjunto de características y cualidades objetivas y subjetivas que caracterizan a la organización, al ambiente del trabajo e influye directamente en la Productividad y el desempeño laboral.

### **Cuidado Humano**

Es el acto de cuidar a otro ser humano respetando su dignidad humana mediante un proceso de relación, de reciprocidad y con carácter afectivo.

### **Enfermera (Profesional de enfermería)**

Trabajador de la salud con formación universitaria en Enfermería y que se dedica al cuidado integral del individuo, la familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en su proceso de desarrollo.

### **Paciente crítico**

Es una persona que tiene riesgo de perder la vida, de sufrir daños irreversibles o de quedar con secuelas en su salud.

### **Unidad cuidados intensivos**

Es un servicio especializado de los hospitales o clínicas especializadas que brinda atención intensiva a pacientes muy graves (críticos) que requieren atención inmediata y sostenida.



#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación tiene por finalidad determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos, identificando según su percepción dos variables fundamentales que favorecerán un cuidado humano de calidad en beneficio del paciente, familia y del profesional a fin de mejorar los servicios a la población cada vez más expectante de un trato digno y una atención integral. Además su importancia radica en las siguientes razones:

Por su relevancia teórica, porque permitirá estructurar un amplio y sólido marco teórico acerca de las variables en estudio, para futuras investigaciones en el campo de la salud y de Enfermería.

Por su relevancia metodológica, porque se implementará dos instrumentos de recolección de datos como aporte a la comunidad científica, cuestionarios que permitirán evaluar el clima laboral en un servicio de enfermería y la calidad del cuidado humano que brinda el profesional de enfermería; los cuales podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación con poblaciones similares e incluso adaptados a otras profesiones de salud.

Por su relevancia social y práctica, porque beneficiará al profesional de enfermería ya que al obtener información real sobre el clima laboral en que trabajan diariamente y el cuidado humano que brindan, los llevará a reflexionar en forma individual y colectiva en busca de mejoras detectando aquellas debilidades a corregir, a fin de fortalecer un Cuidado cada vez más Humano y de Calidad al usuario externo.

También servirá para que el área administrativa y gerencia implemente estrategias que fortalezcan el clima laboral y el cuidado humano brindado por el personal institucional que beneficien directamente en la atención al paciente y sus familias.

## **1.6. Hipótesis**

Es el enunciado aseverativo en respuesta al problema formulado o una propuesta de solución a la formulación del problema. Hernández (2010) Es decir, es una respuesta a la pregunta de investigación.

**Ha:** Existe relación entre el clima laboral y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente en la unidad de cuidados intensivos del H.A.A.A.

**Ho:** No existe relación entre el clima laboral y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente en la unidad de cuidados intensivos del H.A.A.A.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 General:**

- Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

### **1.7.2 Específicos:**

- Identificar el Clima Organizacional del profesional de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Identificar la calidad del cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

- Establecer la relación entre la dimensión autonomía y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión estructura y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión consideración y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión cohesión y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión implicancia y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión recompensa y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Establecer la relación entre la dimensión Recursos Materiales y Equipos que brinda el profesional de enfermería al paciente crítico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

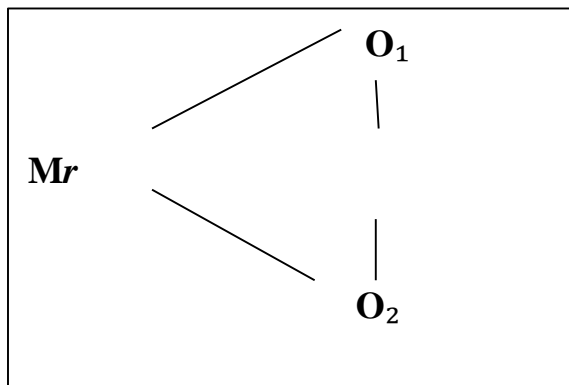
## **CAPITULO II: METODOLOGÍA**

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño de investigación

Es no experimental, transaccional correlacional, porque tiene la particularidad de orientar al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos (clima organizacional del personal de enfermería UCI del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo y el cuidado humano que brindan al paciente crítico); además dio a conocer los fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas.

**A continuación se representa en el siguiente Esquema:**



**DONDE:**

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Variable 1: Clima Organizacional

**O<sub>2</sub>:** Variable 2: Cuidado Humano

**r:** relación de las variables de estudio.

Correlación de Spearman

## 2.2.Operacionalización de variables

| <b>VARIABLE</b>             |  |                    |
|-----------------------------|--|--------------------|
| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> |  |                    |
| <b>DIMENSIONES</b>          | <b>INDICADORES</b>   | <b>INSTRUMENTO</b> |
| <b>Autonomía</b>            | 1. Considero que tengo libertad para organizar y realizar mi trabajo.<br>2. Me considero responsable en la toma de mis decisiones<br>3. Considero que soy capaz para desarrollar mi trabajo en la unidad.<br>4. Considero mi trabajo como un reto diario y no como una tarea más.<br>5. Siento que mis iniciativas y sugerencias se toman en cuenta. | Cuestionario       |
| <b>Estructura</b>           | 6. Ejecuto mi trabajo en base a protocolos establecidos.<br>7. Conozco MOF/ROF institucional.<br>8. Cumpló con las normas y tareas establecidas en el servicio.<br>9. Trabajo acorde a la misión y visión del servicio.<br>10. Conozco y cumpló con las normas de bioseguridad.  | Cuestionario       |
| <b>Consideración</b>        | Considero que la jefa del servicio:<br>11. Es una persona con quien se puede hablar abiertamente, enfrentando los conflictos con actitud positiva.<br>12. Estimula el desarrollo   | Cuestionario       |

|                    |  |              |
|--------------------|--|--------------|
|                    | <p>profesional y felicita al personal por su buen desempeño.</p> <p>13. Promueve nuevas ideas para mejorar la calidad del trabajo.</p> <p>14. Promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.</p> <p>15. Defiende al personal aunque esto le genere problemas</p>   |              |
| <b>Cohesión</b>    | <p>16. En la unidad, existe un espíritu de trabajo en equipo.</p> <p>17. Considero que tengo autocontrol de mis emociones y/o impulsos al realizar mi trabajo.</p> <p>18. Cuando se genera un conflicto con algún colega de trabajo, trato de solucionarlo mediante el diálogo y la comunicación abierta y directa.</p> <p>19. Cuando necesito hacer cambio de turno, mis compañeros me apoyan.</p> <p>20. Cuando tengo algún problema en mi trabajo, existen personas dispuestas a ayudarme.</p> <p>21. Nos reunimos con frecuencia para intercambiar ideas y analizar situaciones para mejoras del servicio.</p> | Cuestionario |
| <b>Implicancia</b> | <p>22. Manifiesto respeto por el rol y las funciones de cada miembro del equipo, evitando faltar a mis turnos.</p>   | Cuestionario |

|                   |  |              |
|-------------------|--|--------------|
|                   | <p>23. Me siento orgulloso y comprometido de trabajar en la unidad, manteniendo la imagen del servicio.</p> <p>24. Asisto con frecuencia a las reuniones del servicio.</p> <p>25. Me gusta trabajar en la unidad porque ofrece cuidado humano y de calidad.</p> <p>26. Me siento incomodo cada vez que me desplazan de la unidad a otro servicio.</p> <p>27. Trato con cuidado los equipos e insumos de la unidad.</p>   |              |
| <b>Recompensa</b> | <p>28. Asisto a cursos de capacitación brindados por el servicio y la institución.</p> <p>29. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.</p> <p>30. Todos los trabajadores de la organización acceden a los mismos beneficios.</p> <p>31. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.</p> <p>32. Considero que la remuneración que percibo es justa y equitativa con el trabajo que realizo.</p> | Cuestionario |
|                   | <p>33. Considera que la ventilación, iluminación y temperatura de su ambiente de trabajo es el</p>   | Cuestionario |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>Ambiente físico/<br/>Recursos materiales y equipos</b></p> | <p>adecuado.</p> <p>34. Considera que las alarmas de monitores y equipos influyen en su trabajo y el ambiente.</p> <p>35. El uso en su trabajo de sustancias químicas y medicamentosas etc. le ha producido alguna reacción.</p> <p>36. Considera estar sobreexposto a virus y bacterias en su lugar de trabajo.</p> <p>37. Cree que cuenta con todos los materiales, insumos y equipos necesarios para su trabajo.</p> <p>38. La preparación y manejo de equipos tecnológicos incrementa su trabajo.</p> |  |
|--|---|--|

| <p><b>VARIABLE</b></p>        |   |                           |
|-------------------------------|---|---------------------------|
| <p><b>CUIDADO HUMANO</b></p>  |   |                           |
| <p><b>DIMENSION</b></p>       | <p><b>INDICADORES</b></p>   | <p><b>INSTRUMENTO</b></p> |
| <p><b>Dignidad Humana</b></p> | <p>1. La enfermera saluda al paciente y se identifica con su nombre.</p> <p>2. Informa al paciente que será ella quien le cuidara durante el turno.</p> <p>3. Llama al paciente por su nombre.</p> <p>4. Protege la intimidad del</p> | <p>Cuestionario</p>       |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>paciente durante los procedimientos y/o cuidados que realiza.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Acude inmediatamente al llamado del paciente, cuando su estado lo permite.</li> <li>6. Escucha al paciente cuando le habla.</li> <li>7. Mira al paciente cuando se comunica con él.</li> <li>8. Responde en forma sencilla a las preguntas que hace el paciente.</li> <li>9. Utiliza un tono de voz natural y amable cuando se comunica con el paciente.</li> <li>10. Explica al paciente los procedimientos a realizar.</li> <li>11. Brinda confort al paciente cada vez que sea necesario</li> <li>12. Elogia los esfuerzos del paciente.</li> <li>13. Proporciona palabras de ánimo y consuelo al paciente.</li> <li>14. Toca de la mano, hombro o mejilla al paciente cuando necesita consuelo y/o ánimo.</li> <li>15. No muestra irritación e incomodidad frente a los</li> </ol> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>estados de ánimo y/o reacciones del paciente.</p> <p>16. Si se encuentra estresada (molesta), controla sus gestos al brindar el cuidado al paciente.</p> <p>17. Permite que la familia visite al paciente aun en horarios no establecidos en situaciones necesarias.</p> <p>18. Enseña al paciente, acerca del auto cuidado para cuando sea dado de alta.</p> <p>19. Ora o reza con el paciente.</p> <p>20. Verifica el funcionamiento de los monitores y /o equipos para asegurar su efectividad en el cuidado al paciente.</p> |  |
|--|---|--|

**Fuente:**(De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015).

### 2.3. Población y muestra

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. Por lo tanto la población estuvo formada por el personal de enfermería de UCI del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; se consideró a las Licenciadas en enfermería que tienen más de un año en UCI (unidad de Cuidados Intensivos); si bien laboran 26 enfermeras se consideró a 21 que cumplen la condición, excluyéndose a la enfermera jefe por cumplir cargo administrativo, enfermeras con descanso medico y de vacaciones; como se muestra en la tabla 01.

La población de este estudio es de 21 enfermeras, por lo cual la muestra fue censal es decir se utilizó toda la población para mayor representatividad y adecuación.

**Tabla 01: Población de enfermeras de UCI del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo, 2018**

| <b>GRUPO OCUPACIONAL</b>              | <b>N</b>  | <b>%</b>        |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|
| Enfermeras Intensivistas              | 21        | 80.77           |
| Enfermeras con criterios de exclusión | 5         | 19.23           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>26</b> | <b>100.00 %</b> |

*Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital. UCI-2018.*

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre un determinado problema.

El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto, en este estudio se aplicó dos cuestionarios, uno para medir el clima organizacional y el otro para el cuidado humano.

Para medir el clima organizacional, el instrumento fue elaborado por las autoras en base a cuestionarios existentes sobre clima laboral adecuándolo a la realidad del problema en estudio. Se usó la escala de Rensis Likert.

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focusgroup se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtuvo con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtuvo resultados similares.

Para validar la confiabilidad de nuestros instrumentos en el presente estudio, es decir validar nuestro cuestionario elaborado por las autoras se realizó usando el método de varianza de los ítems de la siguiente manera:

Para el cálculo del alfa de Cronbach se emplearon las variantes siguientes: a) Mediante la varianza de los ítems (Cronbach, 1951):

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Crombach

$K$  = Número de Items

$V_i$  = Varianza de cada Item

$V_t$  = Varianza del total

Dónde: Este valor se determinó empleando MS Excel y comparándolo con el software estadístico SPSS lo que permite calcular fácilmente esta fórmula a partir de la creación de una Tabla de Datos en que las columnas representan

**Tabla Cálculo alfa de Cronbach.**

| Clima Organizacional              | Alfa de Cronbach      |      | Alfa estandarizado |
|-----------------------------------|-----------------------|------|--------------------|
|                                   | Varianza de los ítems | SPSS |                    |
| Cuestionario clima Organizacional | 0.88                  | 0.88 | 0.86               |
| Cuestionario Cuidado Humano       | 0.84                  | 0.84 | 0.82               |

Este cuestionario pretendió conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

El instrumento presento 38 enunciados que midieron las dimensiones del clima organizacional en estudio: autonomía, estructura, consideración, cohesión, recompensa y ambiente físico/ recursos materiales y equipos. (Dimensiones del Clima Organizacional consideradas por las autoras)

Para la medición de la variable Cuidado Humano, se aplicó el cuestionario elaborado por De la Sota (2015) en base a la Teoría de los Cuidados de Swanson (Marriner, 2007), por lo cual contó con la validez y confiabilidad, que considera la esencia del paciente en la UCI del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, como ser humano, único, indivisible, autónomo, integral y con libertad; respetando la dignidad humana del ser cuidado, mediante actos de amor. Se hizo uso de la Escala de Siempre – Casi Siempre – A veces – Nunca.

## **2.5.Métodos de análisis de datos**

Una vez obtenida la información requerida, se procesó utilizándose la técnica estadística de relación porcentual. El estadístico que se utilizó, fue la prueba de Chi cuadrado por ser la que más representa los datos obtenidos Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica ( $O_i$ ). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ( $E_i=n \cdot p_i$ , donde  $n$  es el tamaño de la muestra y  $p_i$  la probabilidad del  $i$ -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula). El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la  $O_i$  y  $E_i$  y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Este estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con k-1 grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5. Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula. Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con k-1 grados de libertad

Los resultados fueron presentados en cuadros generales enumerados para visualizar los valores obtenidos respecto a su correlación significativa; seguidamente se procedió al análisis y la discusión de los resultados, para dar respuesta a la investigación. Se analizaron los datos de acuerdo a los siguientes resultados del Coeficiente (RHO) de Spearman.

00 = sin correlación

0.2 = correlación mínima

0.4 = correlación baja

0.6 = correlación moderada

0.8 = correlación buena

1.0 = correlación muy buena o perfecta

Los datos fueron analizados con estadística descriptiva e inferencial utilizando el software estadístico SPSS, muy usado para este tipo de investigaciones, presentándose en tablas y figuras los resultados de las variables.

## **2.6.Aspectos éticos**

El respeto a la dignidad del ser humano conlleva a la autonomía de la persona para decidir de manera informada, el participar o no en una investigación científica; siendo su derecho en todo momento, el de renunciar a participar con el estudio si es su decisión. Por lo cual se contó con el Consentimiento informado de los participantes de la investigación. Además se contó con la autorización de la Jefatura del Servicio de UCI, realizándose las coordinaciones necesarias con el Comité de Investigación de la Institución.

El Informe de Belmont reitera los principios éticos, este informe identifica los principios éticos básicos que subrayan el comportamiento de la investigación con seres humanos.

### **Autonomía**

- Los seres humanos deben ser tratados como personas autónomas.
- Una persona autónoma, analiza sus objetivos y actúa con consecuencia.
- Las participantes brindaron su consentimiento informado para el estudio.

### **Beneficencia**

- Se basa en no causar daño a los investigados.
- Se Maximizó el beneficio y disminuyó el riesgo.
- Beneficios proporcionales a los riesgos.
- Con este principio se realizó la valoración de riesgos y beneficios.

### **Justicia**

- Distribución equitativa de cargas y beneficios relacionados con la investigación.
- Selección de la muestra de manera equitativa.



## **CAPITULO III: RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación teniendo en cuenta los objetivos del estudio.

#### Objetivo general:

Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

**Tabla 02. Clima Organizacional y Cuidado Humano de los pacientes de la Unidad de cuidados intensivos del HAAA – Essalud de Chiclayo, 2018.**

| Clima Organizacional | Cuidado Humano |      |      |      | Total |       |
|----------------------|----------------|------|------|------|-------|-------|
|                      | Medio          |      | Alto |      | n     | %     |
|                      | n              | %    | n    | %    |       |       |
| Medio                | 8              | 38.1 | 9    | 42.9 | 17    | 81.0  |
| Alto                 | 0              | 0    | 4    | 19   | 4     | 19.0  |
| Total                | 8              | 38.1 | 13   | 61.9 | 21    | 100.0 |

*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.*

*Elaborado por las autoras*

$$X^2= 3.041$$

$$p = 0.081$$

En la tabla 02 se presenta la relación entre el clima organizacional y cuidado humano, que brinda la enfermera al paciente crítico de la unidad de cuidados intensivos del HAAA – Essalud de Chiclayo, 2018. Para probar la asociación se utilizó la prueba estadística de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) se estableció un nivel de significancia de  $p$  valor  $< 0.10$ ; y se encontró que existe asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el cuidado humano.

Como el valor de  $p = 0.081$  comparándolo con la escala obtenida se tiene que es 0.8 obteniendo una correlación buena.

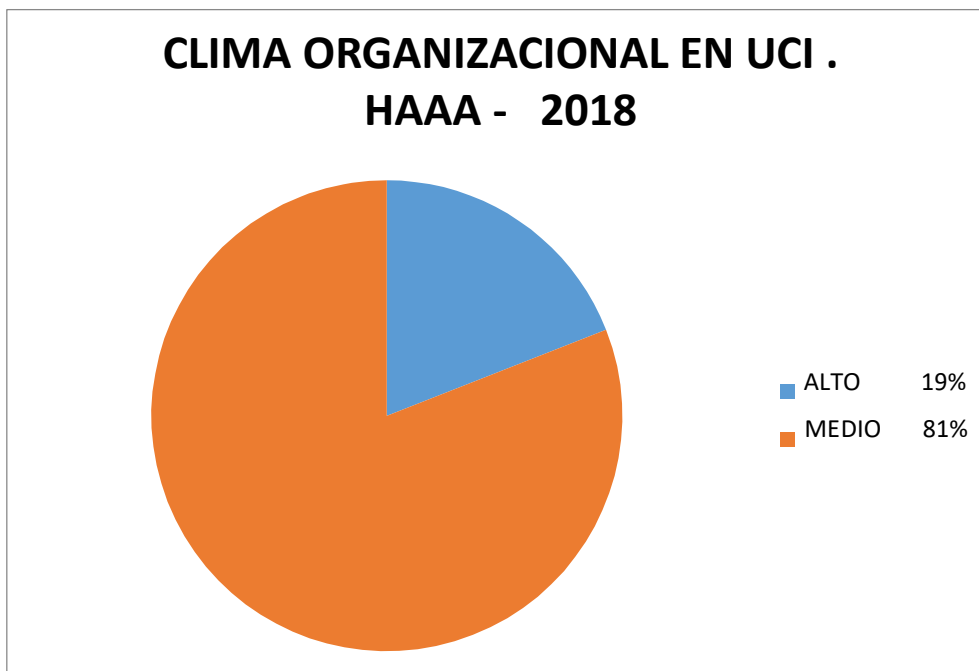
**Tabla 03: Variable Clima Organizacional de la UCI de HAAA.  
Essalud 2018**

| Clima Organizacional | %      |
|----------------------|--------|
| ALTO                 | 19.0   |
| MEDIO                | 81.0   |
| TOTAL                | 100.00 |

*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras.*

Después de analizar los resultados se concluye que esta variable tiene una significación positiva.

**Figura 01: Variable Clima Organizacional de la UCI de HAAA. Essalud  
2018**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

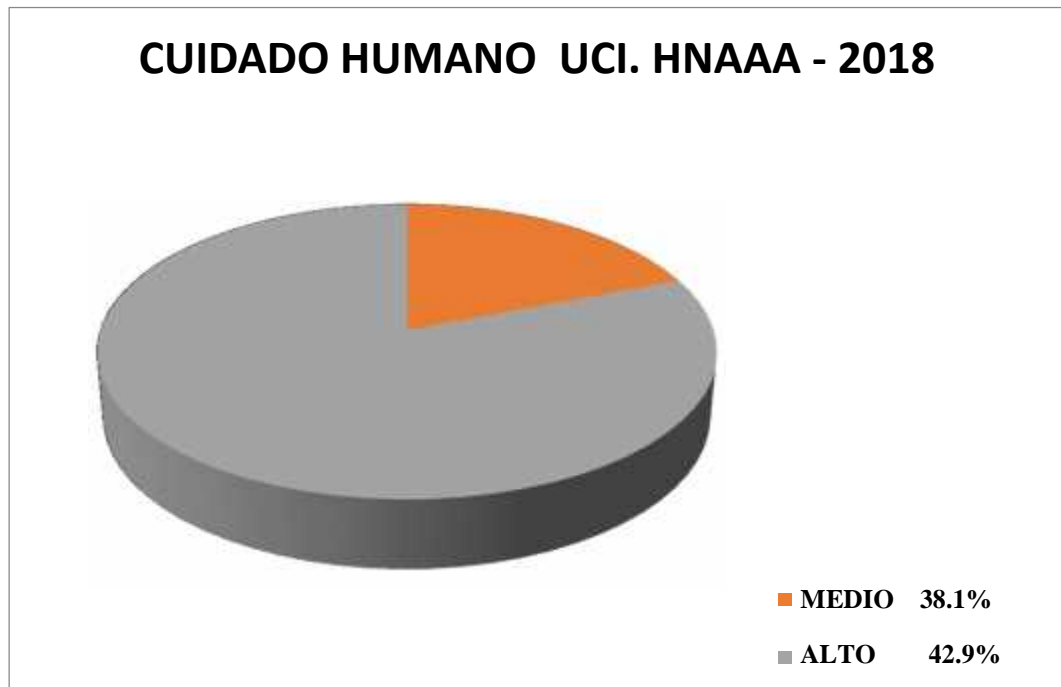
**Tabla 04: Variable Cuidado Humano de la UCI de HAAA.  
Essalud 2018**

| Cuidado Humano | %             |
|----------------|---------------|
| ALTO           | 61.9          |
| MEDIO          | 38.1          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>100.00</b> |

*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

Después de analizar los resultados se concluye que esta variable tiene una significación buena (de media a alta).

**Figura 02: Variable Cuidado Humano de la UCI de HAAA.  
Essalud 2018**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

## Según dimensiones del Clima Organizacional

**Tabla 05: Cuidado humano según dimensiones de la percepción del clima organizacional.**

| <i>Clima Organizacional</i> | <i>Cuidado Humano</i>      |                               |                    |                       |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------|
|                             | <i>Índice de confianza</i> | <i>Nivel de significancia</i> | <i>de Spearman</i> | <i>Sig. Bilateral</i> |
| Autonomía                   | 0,95                       | 0,05                          | 0,289              | 0,150                 |
| Estructura                  | 0,95                       | 0,05                          | 0,314              | 0,103                 |
| Consideración               | 0,95                       | 0,05                          | 0,307              | 0,291                 |
| Cohesión                    | 0,95                       | 0,05                          | 0,263              | 0,220                 |
| Implicancia                 | 0,95                       | 0,05                          | 0,413              | 0,029                 |
| Recompensa                  | 0,95                       | 0,05                          | 0,373              | 0,114                 |
| Ambiente Físico             | 0,95                       | 0,05                          | 0,252              | 0,148                 |
| Clima Organizacional        | 0,95                       | 0,05                          | 0,274              | 0,231                 |

*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

El Coeficiente de correlación Spearman (Rho) es la medida de relación lineal entre dos variables, estos valores varían entre 0 y 1, siendo positivo o negativo, el valor numérico señala la magnitud de la correlación, los resultados los valores del de Spearman respecto a su correlación significativa; luego se procedió al análisis y la discusión de los resultados, para dar respuesta al objetivo de la investigación. Se analizaron los datos de acuerdo a los siguientes resultados del Coeficiente (RHO) de Spearman.

La tabla 05, presenta los resultados de la evaluación de la correlación lineal entre las dimensiones del clima Organizacional y el cuidado humano que brinda el profesional de enfermería

El valor de Spearman  $r = 0.289$ ,  $P=0.150$  obtenido al hacer el análisis de correlación para la dimensión Autonomía indican que no existe relación significativa, la dimensión estructura  $r = 0.314$  con  $P=0.103$  indican que no existe relación significativa, la dimensión consideración  $r = 0.307$  con  $P=0.291$  indican que no existe relación significativa, la dimensión cohesión  $r = 0.263$  con  $P=0.220$  indican que no existe relación significativa ; para la dimensión implicancia  $r = 0.413$  con  $P=0.029$  evidencia que existe relación directa y significativa con el cuidado humano, la dimensión recompensa  $r = 0.373$  con  $P=0.114$  indican que no existe relación significativa y la dimensión ambiente físico  $r = 0.252$  con  $P=0.148$  indican que no existe relación significativa, todos estos valores fueron evaluados a un  $\alpha = 0.05$ . La parte final de la tabla muestra el valor  $r = 0.274$  y  $P=0.231$  para el clima Organizacional correlacionado con el cuidado humano, esto indica que no existe una relación significativa entre mencionadas variables por tener un  $P=0.231$  que es mayor al valor planteado  $\alpha = 0.05$ .

**Tabla 06: Variable Clima Organizacional – Dimensión Autonomía  
UCI de HAAA - Essalud 2018.**

| <b>Clima organizacional<br/>Autonomía</b> | <b>%</b>      |
|---|---------------|
| <b>ALTA</b>                               | 54.29         |
| <b>MEDIA</b>                              | 29.52         |
| <b>BAJA</b>                               | 16.19         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>100.00</b> |

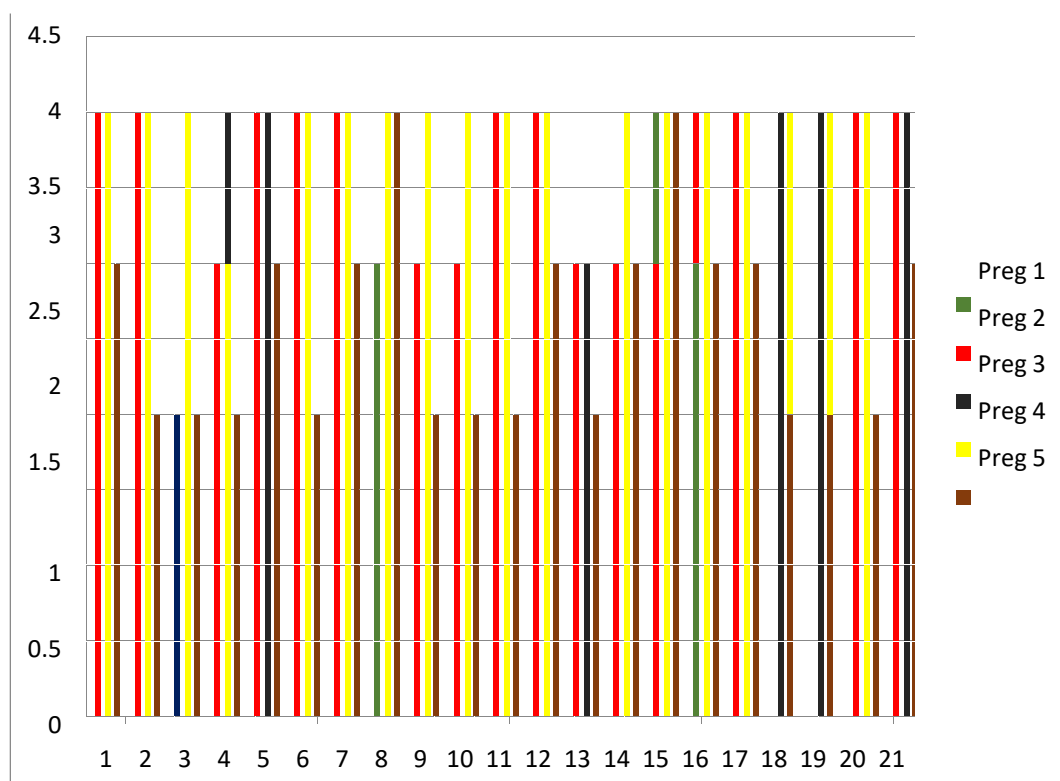
*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.*

*Elaborado por las autoras*

En la tabla anterior en cuanto al clima organizacional que está por mejorar, el 16.19% del personal tiene un nivel de regulación externa baja; además para los que opinan que el nivel del clima organizacional es saludable se tiene que el 29.52% presentan un nivel de regulación externa media; 54.29% del personal presenta un nivel de regulación externa alta.

En cuanto a la relación entre el nivel clima organizacional y la dimensión Autonomía se obtuvo un R de Spearman de 0,289 lo que significa que existe una relación débil positiva, además el nivel de significancia fue de 0,05; lo que nos permite concluir que existe una relación significativa entre las variables.

**Figura 03: Variable Clima Organizacional – Dimensión Autonomía**  
**UCI de HAAA - Essalud 2018**  
**Representación de las Respuestas de 1 a 5 de los 21 encuestados.**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
 Elaborado por las autoras*

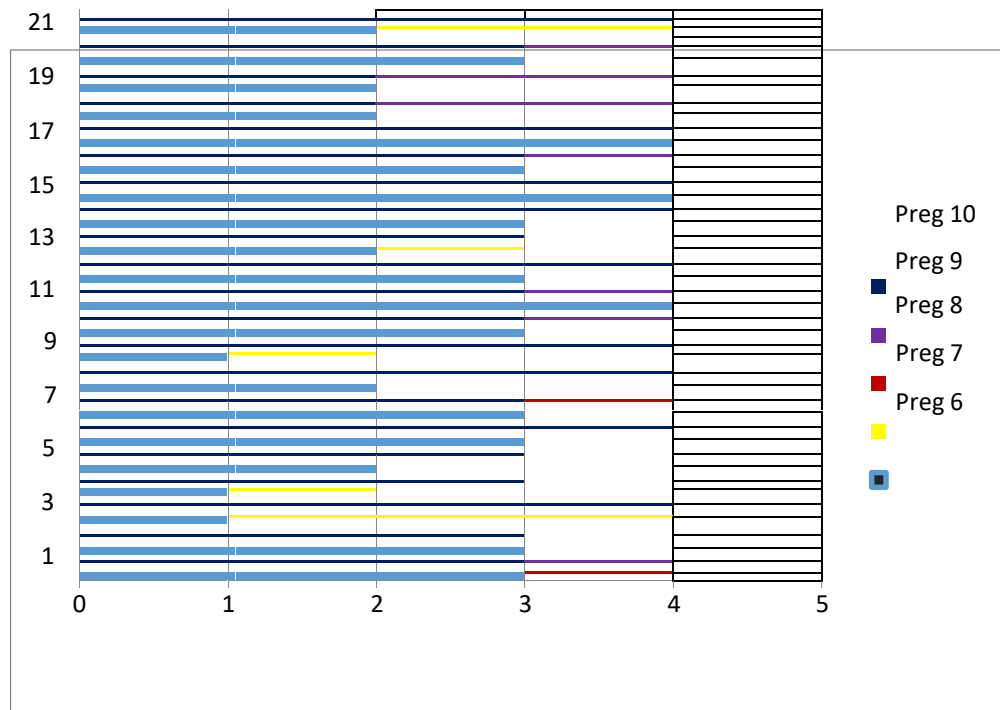
### Ítems del 1 al 5: Dimensión Autonomía

1. Considero que tengo libertad para organizar y realizar mi trabajo.
2. Me considero responsable en la toma de mis decisiones
3. Considero que soy capaz para desarrollar mi trabajo en la unidad.
4. Considero mi trabajo como un reto diario y no como una tarea más.
5. Siento que mis iniciativas y sugerencias se toman en cuenta.

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Autonomía según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 1 al 5 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de columnas es la mejor representación a las respuestas de las primero cinco preguntas de nuestro cuestionario. Donde el pico máximo 4 corresponde a la representación de Siempre; 3 representa Casi siempre; 2 representa a veces y 1 representa nunca.

**Figura 04: Variable Clima Organizacional – Dimensión Estructura  
UCI de HAAA - Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de 6 a 10 de los 21 encuestados**



Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras

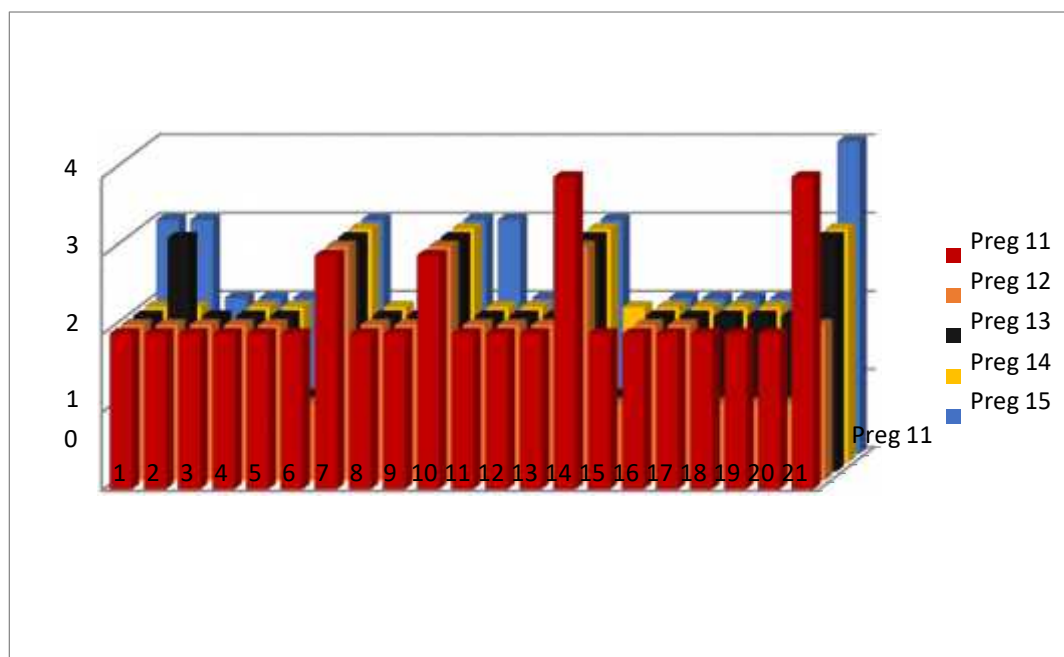


En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Estructura según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 6 al 10 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 6 al 10 de nuestro cuestionario. Donde el pico máximo 4 corresponde a la representación de Siempre; 3 representa Casi siempre; 2 representa a veces y 1 representa nunca.

### Ítems del 6 al 10: Dimensión Estructura

6. Ejecuto mi trabajo en base a protocolos establecidos.
7. Conozco MOF institucional.
8. Cumpló con las normas y tareas establecidas en el servicio.
9. Trabajo acorde a la misión y visión del servicio.
10. Conozco y cumpló con las normas de bioseguridad.

**Figura 05: Variable Clima Organizacional – Dimensión Consideración  
UCI de HAAA - Essalud 2018  
Representación de las Respuestas de 11 a 15 de los 21 encuestados**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Consideración según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 11 a 15 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de columnas es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 11 al 15 de nuestro cuestionario.

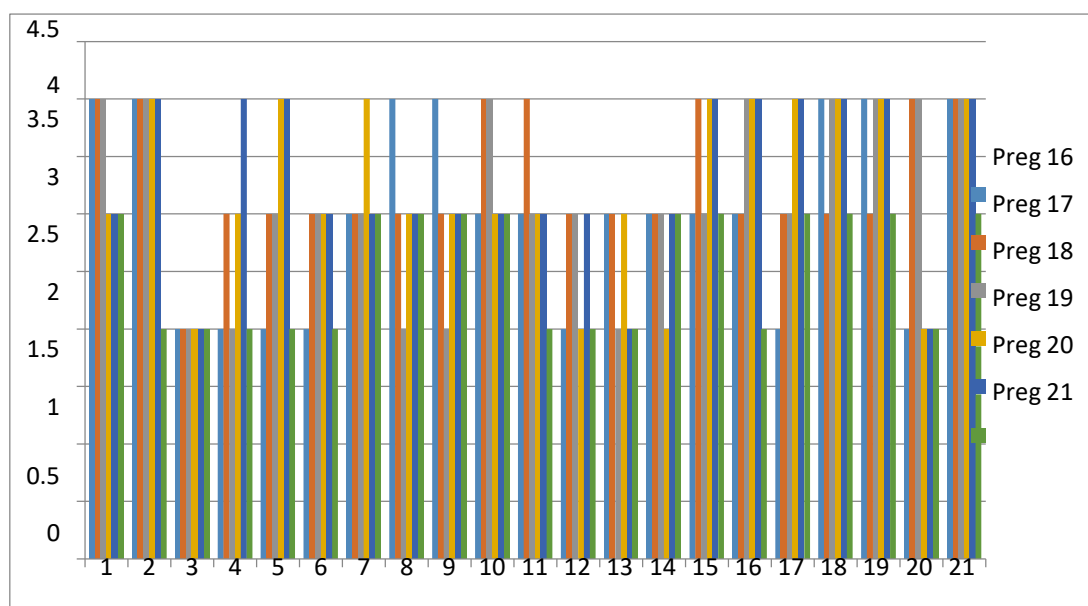
### Ítems del 11 al 15: Dimensión Consideración

Considero que la jefa del servicio:

11. Es una persona con quien se puede hablar abiertamente, enfrentando los conflictos con actitud positiva.
12. Estimula el desarrollo profesional y felicita al personal por su buen desempeño.
13. Promueve nuevas ideas para mejorar la calidad del trabajo.
14. Promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.
15. Defiende al personal aunque esto le genere problemas.

**Figura 06: Variable Clima Organizacional – Dimensión Cohesión  
UCI de HAAA - Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de 16 a 21 de los 21 encuestados**



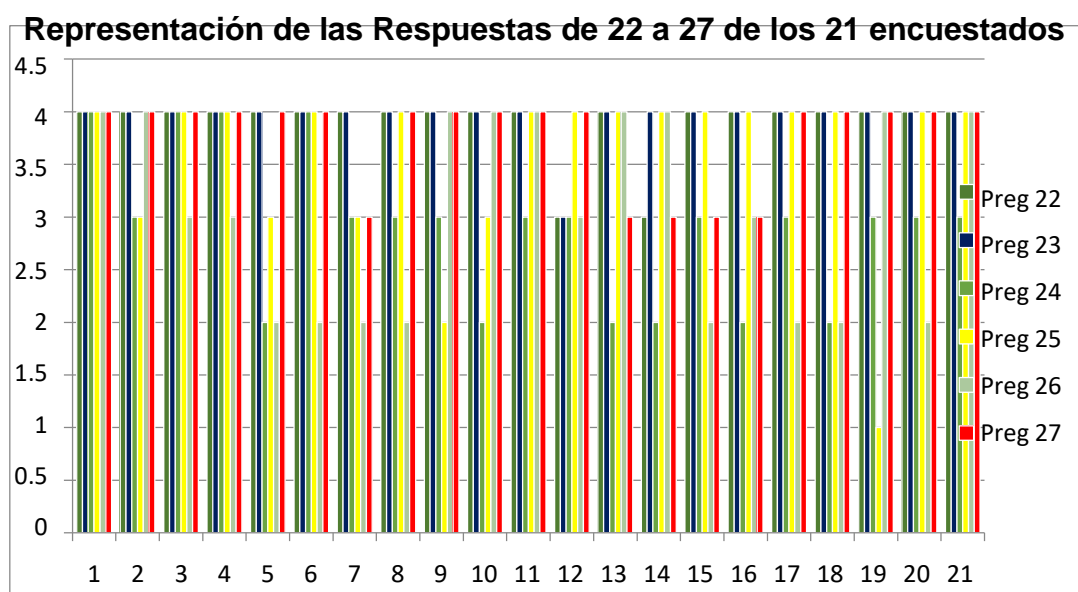
*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Cohesión según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 16 al 21 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 16 al 21 de nuestro cuestionario.

### Ítems del 16 al 21: Dimensión Cohesión

- 16. En la unidad, existe un espíritu de trabajo en equipo.
- 17. Considero que tengo autocontrol de mis emociones y/o impulsos al realizar mi trabajo.
- 18. Cuando se genera un conflicto con algún colega de trabajo, trato de solucionarlo mediante el diálogo y la comunicación abierta y directa.
- 19. Cuando necesito hacer cambio de turno, mis compañeros me apoyan.
- 20. Cuando tengo algún problema en mi trabajo, existen personas dispuestas a ayudarme.
- 21. Nos reunimos con frecuencia para intercambiar ideas y analizar situaciones para mejoras del servicio.

**Figura 07: Variable Clima Organizacional – Dimensión Implicancia**  
**UCI de HAAA - Essalud 2018**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
 Elaborado por las autoras*

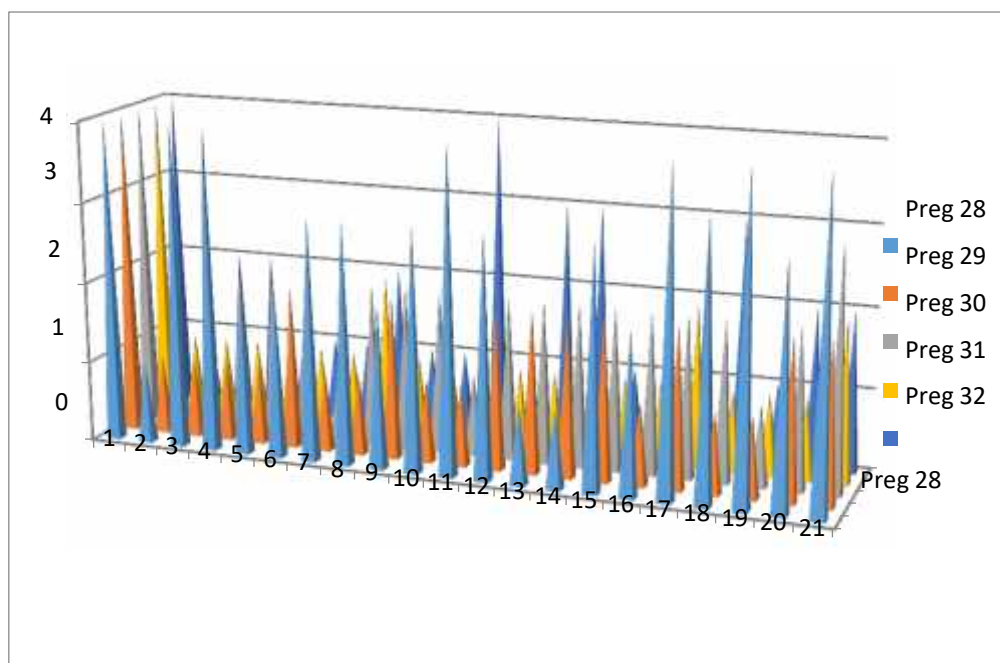
En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Implicancia según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 22 a 27 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 22 a 27 de nuestro cuestionario.

**Ítems del 22 al 27: Dimensión Implicancia**

- 22. Manifiesto respeto por el rol y las funciones de cada miembro del equipo, evitando faltar a mis turnos.
- 23. Me siento orgulloso y comprometido de trabajar en la unidad, manteniendo la imagen del servicio.
- 24. Asisto con frecuencia a las reuniones del servicio.
- 25. Me gusta trabajar en la unidad porque ofrece cuidado humano y de calidad.
- 26. Me siento incomodo cada vez que me desplazan de la unidad a otro servicio.
- 27. Trato con cuidado los equipos e insumos de la unidad.

**Figura 08: Variable Clima Organizacional – Dimensión Recompensa  
UCI de HAAA - Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de 28 a 32 de los 21 encuestados**



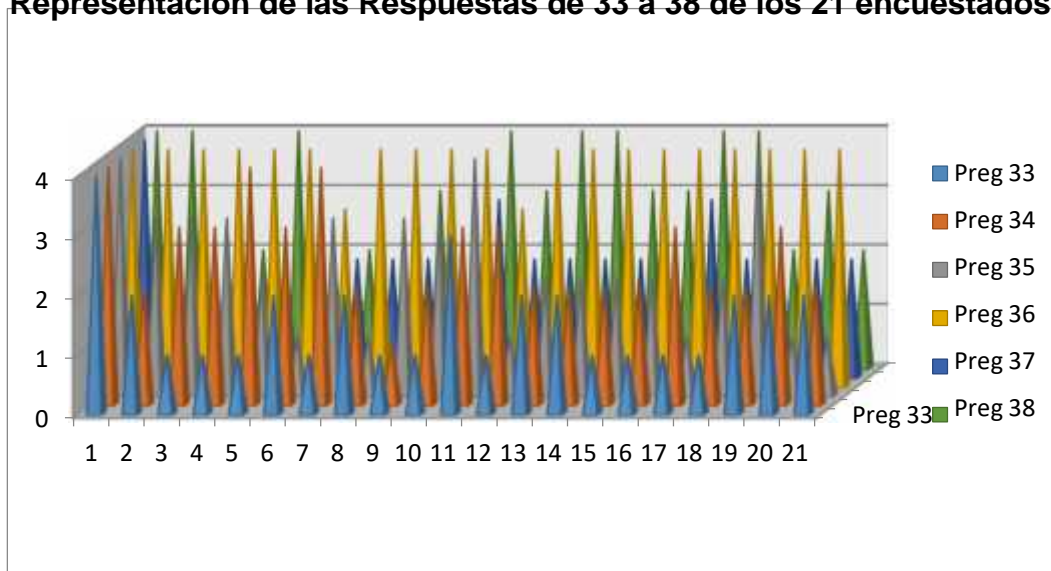
*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Recompensa según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 28 al 32 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras - cónico es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 28 al 32 de nuestro cuestionario.

**Ítems del 28 al 32: Dimensión Recompensa**

- 28.Asisto a cursos de capacitación brindados por el servicio y la institución.
- 29.La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
- 30.Todos los trabajadores de la organización acceden a los mismos beneficios.
- 31.La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
- 32.Considero que la remuneración que percibo es justa y equitativa con el trabajo que realizo.

**Figura 09: Variable Clima Organizacional – Dimensión Ambiente Físico, Recursos Materiales y Equipos. UCI de HAAA – Essalud 2018 Representación de las Respuestas de 33 a 38 de los 21 encuestados**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano. Elaborado por las autoras*

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Estructura según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 33 a 38 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras - cónico es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 33 a 38 de nuestro cuestionario. Donde el pico máximo 4 corresponde a la representación de Siempre; 3 representa Casi siempre; 2 representa a veces y 1 representa nunca.

### **Ítems Del 33 al 38: Dimensión Ambiente Físico, Recursos Materiales Y Equipos**

- 33. Considera que la ventilación, iluminación y temperatura de su ambiente de trabajo es el adecuado.
- 34. Considera que las alarmas de monitores y equipos influyen en su trabajo y el ambiente.
- 35. El uso en su trabajo de sustancias químicas y medicamentosas etc. le ha producido alguna reacción.
- 36. Considera estar sobreexposto a virus y bacterias en su lugar de trabajo.
- 37. Cree que cuenta con todos los materiales, insumos y equipos necesarios para su trabajo.
- 38. La preparación y manejo de equipos tecnológicos incrementa su trabajo.

**Tabla 07: Variable Cuidado Humano – Dimensión Dignidad  
UCI de HAAA - Essalud 2018.**

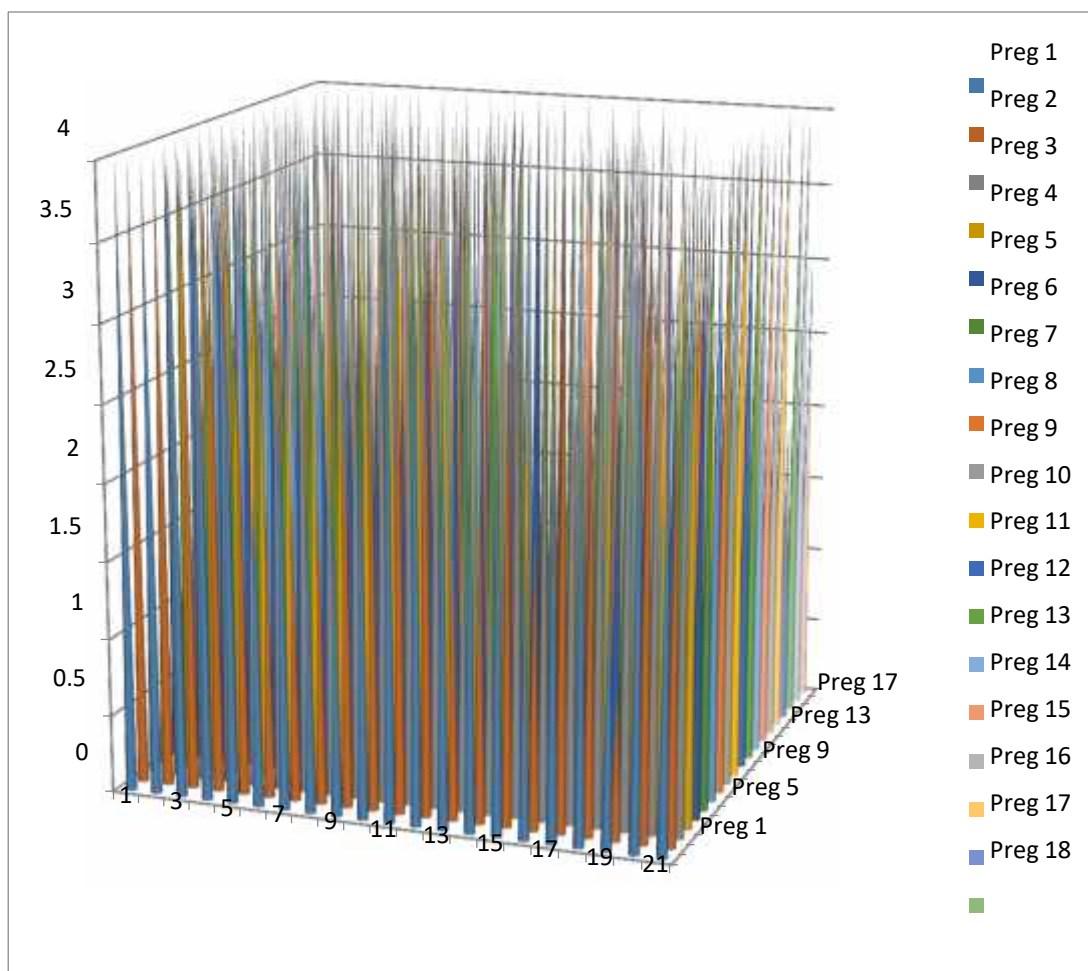
| <b>Cuidado Humano</b> | <b>%</b>      |
|-----------------------|---------------|
| <b>ALTA</b>           | 61.9          |
| <b>MEDIA</b>          | 38.1          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>100.00</b> |

*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

**Figura 10: Variable Cuidado Humano– Dimensión Dignidad**

**UCI de HNAAA - Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de 01 a 20 de los 21 encuestados**



*Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano.  
Elaborado por las autoras*

En el grafico anterior se muestra la variación de la Dimensión Dignidad según las respuestas de los 21 encuestados, respecto a las preguntas de 1 al 20 del cuestionario de Clima Organizacional y Cuidado Humano, elaborado por las autoras. El grafico de barras - cónico es la mejor representación a las respuestas de las preguntas del 1 al 20 de nuestro cuestionario. Donde el pico máximo 4 corresponde a la representación de Siempre; 3 representa Casi siempre; 2 representa a veces y 1 representa nunca.

## Ítems Del 01 al 20: Dimensión Dignidad

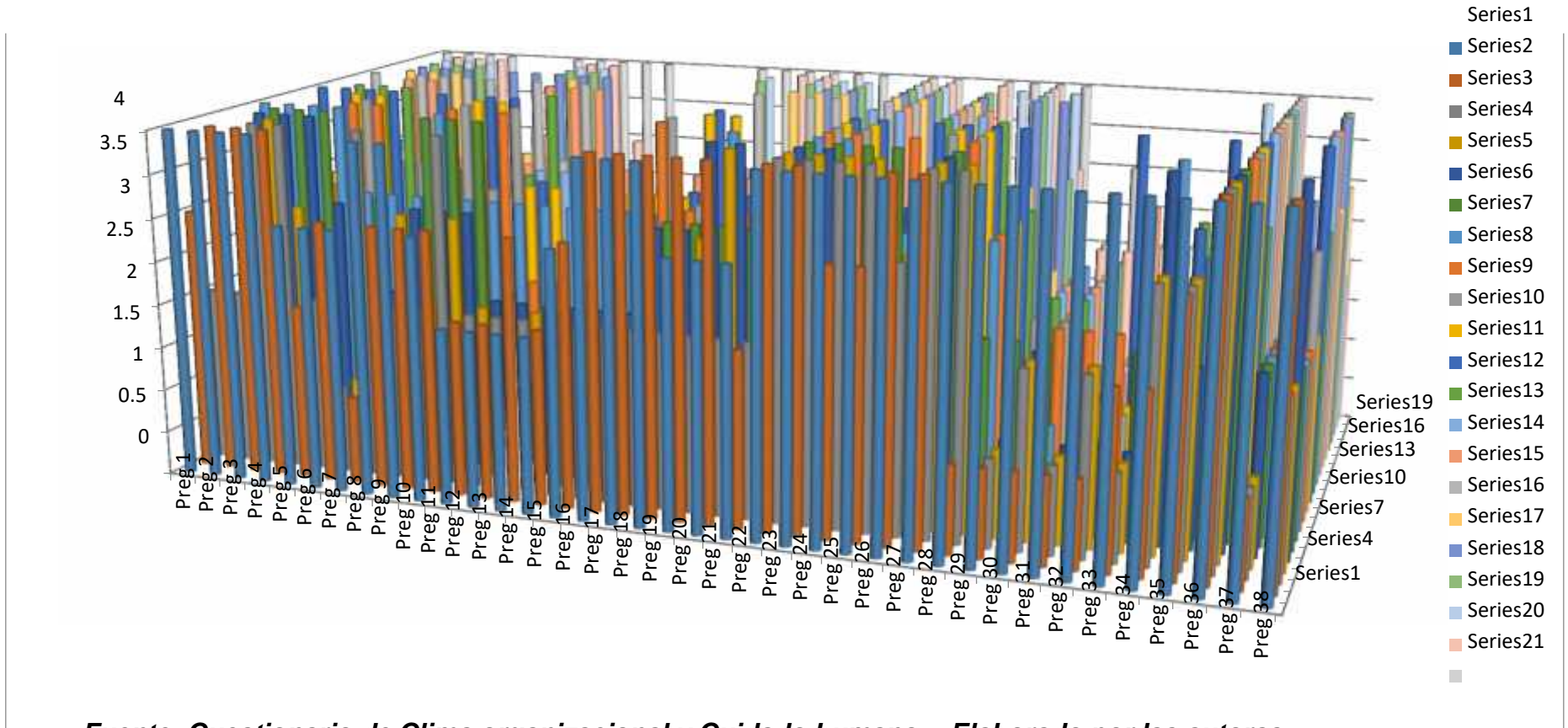
1. La enfermera saluda al paciente y se identifica con su nombre.
2. Informa al paciente que será ella quien le cuidara durante el turno.
3. Llama al paciente por su nombre.
4. Protege la intimidad del paciente durante los procedimientos y/o cuidados que realiza.
5. Acude inmediatamente al llamado del paciente, cuando su estado lo permite.
6. Escucha al paciente cuando le habla.
7. Mira al paciente cuando se comunica con él.
8. Responde en forma sencilla a las preguntas que hace el paciente.
9. Utiliza un tono de voz natural y amable cuando se comunica con el paciente.
10. Explica al paciente los procedimientos a realizar.
11. Brinda confort al paciente cada vez que sea necesario
12. Elogia los esfuerzos del paciente.
13. Proporciona palabras de ánimo y consuelo al paciente.
14. Toca de la mano, hombro o mejilla al paciente cuando necesita consuelo y/o ánimo.
15. No muestra irritación e incomodidad frente a los estados de ánimo y/o reacciones del paciente.
16. Si se encuentra estresada (molesta), controla sus gestos al brindar el cuidado al paciente.
17. Permite que la familia visite al paciente aun en horarios no establecidos en situaciones necesarias.
18. Enseña al paciente, acerca del auto cuidado para cuando sea dado de alta.
19. Ora o reza con el paciente.
20. Verifica el funcionamiento de los monitores y /o equipos para asegurar su efectividad en el cuidado al paciente(De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015).





**Figura 11: Variable CLIMA ORGANIZACIONAL – SEGÚN DISEÑO DE 38 PREGUNTAS APLICADA. UCI de HAAA - Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de los 21 encuestados, Según Valor asignado a cuestionario tipo Likert.**

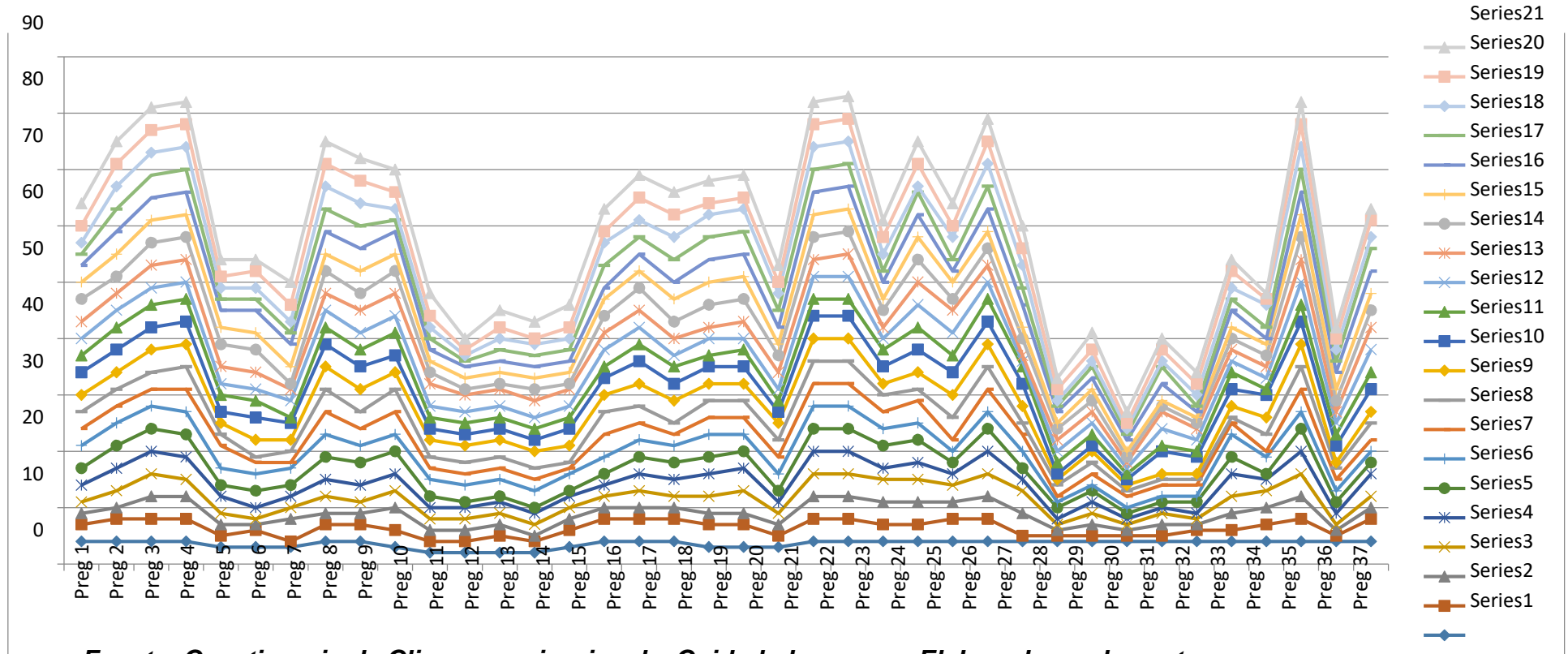


**Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano - Elaborado por las autoras**

**Escala valor: 4 – siempre 3 – Casi siempre 2 – A veces 1 – Nunca**

**Figura 12: Variable CLIMA ORGANIZACIONAL – SEGÚN DISEÑO DE 38 PREGUNTAS APLICADAS. UCI de HAAA.  
Essalud 2018.**

**Representación de las Respuestas de los 21 encuestados.**



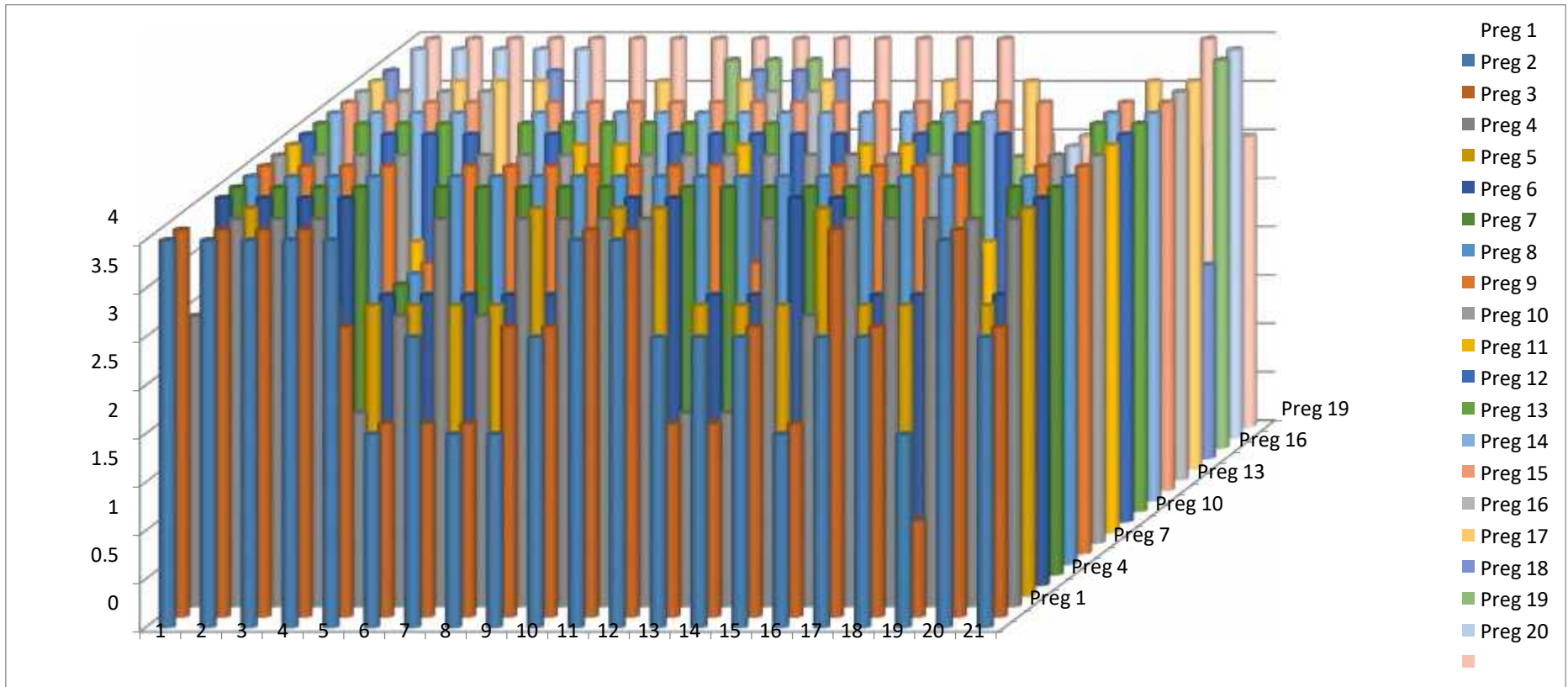
**Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano - Elaborado por las autoras**

**Escala valor: 4 – siempre 3 – Casi siempre 2 – A veces 1 – Nunca**

**Figura 13: Variable CUIDADO HUMANO – SEGÚN DISEÑO DE 20 PREGUNTAS APLICADAS. UCI de HAAA.**

**Essalud 2018**

**Representación de las Respuestas de los 21 encuestados – Según Valor asignado a cuestionario tipo Likert.**



**Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Cuidado humano - Elaborado por las autoras**

**Escala valor: 4 – siempre 3 – Casi siempre 2 – A veces 1 – Nunca**

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se encontró que el 19% de la población de estudio, percibe que existe un clima organizacional alto; en tanto 81 % piensa que es un clima organizacional medio, en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; lo cual se diferencia a los resultados encontrados por Gámez y Perales (1999), en su estudio “clima laboral en cuatro unidades críticas de un hospital”, en el cual demuestra que más del 80% del personal de enfermería está de acuerdo con las funciones que desempeña, el 90% manifiesta que existe buenas relaciones con el equipo de salud, señala también que la ergonomía de las unidades ejercen una influencia significativa en el desarrollo de la actividad laboral.

En las unidades de salud el personal debe convivir en armonía para trabajar en equipo y brindar un adecuado cuidado a los pacientes; en la presente investigación concluimos que existe relación significativa entre Clima Organizacional y Cuidado Humano; obteniendo un 61.9% de la población en estudio que brinda un Cuidado Humano Alto y un 38.1% opina que existe factores por mejorar por lo cual, brindan un cuidado Medio.

Respecto al clima organizacional del personal de enfermería de UCI del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, se observó que el 19 % del personal opina que hay un clima organizacional óptimo(alto), mientras que el 81% del personal opina que hay un clima organizacional saludable(Medio) que aun se tiene que mejorar.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el cuidado humano, se obtuvo un R de Spearman de 0,8 lo que significa que existe una relación significativamente positiva; lo que nos permite concluir que existe una relación significativa entre las variables, lo cual difiere con De la Sota (2015), en su investigación “Relación entre la Percepción del Clima Laboral que tiene el Personal de Enfermería y el Cuidado Humano que Brinda a la Paciente en la Unidad De Cuidados Intensivos Materno, del Instituto

Nacional Materno Perinatal”, en donde los resultados del estudio, muestran que no existe relación significativa entre la variable clima laboral y el cuidado humano que brinda el personal de enfermería a la paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno.

## V. CONCLUSIONES

- Respecto al clima organizacional del personal de enfermería de UCI del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, se observó que el 19% del personal opina que hay un clima organizacional alto, mientras que el 81% del personal opina que hay un clima organizacional medio, por mejorar.
- En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el cuidado humano, se obtuvo un R de Spearman de 0,8 lo que significa que existe una relación significativa positiva; lo que nos permite concluir que existe una relación significativa entre las variables.
- En cuanto al cuidado humano brindado por el personal de Enfermería, se tiene que el 61.9 % opina que se brinda un cuidado alto al paciente crítico, acorde con la dignidad del ser humano; mientras que el 38.1 % del personal brinda un cuidado medio, existiendo factores por mejorar.
- Para la dimensión implicancia  $r = 0.413$  con  $P=0.029$  se evidencia que existe relación directa y significativa con el cuidado humano, en los ítems 22 – 27, donde las enfermeras de la Unidad se sienten identificadas con el servicio.
- En cuanto a los resultados del gerenciamiento de la enfermera jefe, en este estudio se comprobó que influye en el clima organizacional. (Ítems 11 – 15); sin embargo existen aspectos por mejorar para fortalecer la dimensión Consideración.
- La compensación salarial y beneficios con la percepción de equidad y justicia tienen gran influencia en el clima organizacional y la dimensión Recompensa, mejorando la satisfacción laboral de las enfermeras, lo que se refleja en la calidad y calidez de trabajo que ellos brindan(Ítems 28 -32).

## VI. RECOMENDACIONES

- Favorecer estudios del clima organizacional y sus dimensiones ya que es evidente su influencia en la satisfacción, motivación del personal y en la productividad, reflejado en la mejora de la calidad del cuidado humano brindado por el personal.
- Informar los resultados de la Investigación con el fin de fomentar estrategias para mejorar la percepción del clima organizacional en las dimensiones que alcanzaron una baja correlación con el cuidado humano.
- Informar al personal los resultados obtenidos, los cuales fueron favorables; y desarrollar actividades de capacitación y desarrollo integral del personal con la finalidad de integrar a todas las involucradas y seguir promoviendo un clima organizacional Saludable, fortaleciendo aquellos factores aun por mejorar.
- Mantener una comunicación efectiva con el paciente y su familia, en la medida de las posibilidades, detectando los factores débiles por mejorar y las opciones que contribuyan a mejorar el cuidado humano a pesar de las adversidades.
- Establecer una coordinación efectiva con el equipo interprofesional de salud, a fin de trabajar en conjunto para brindar un cuidado óptimo que no pierda el sentido humano.
- Concientizar al personal profesional de enfermería sobre la importancia del cuidado humanizado e individualizado del paciente y del trato que merece como ser humano único e irrepetible.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Achury Saldaña, D. M. (2010). Sueño en el paciente crítico: una necesidad insatisfecha en la unidad de cuidado intensivo. , 12(1). Obtenido de Disponible En: [Www.Javeriana.Edu.Co/Facultades/Enfermeria](http://www.Javeriana.Edu.Co/Facultades/Enfermeria)
2. Álvarez, A. G., García, A., Rodríguez, A., Bonet, M., & de Vos, P. y. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*.
3. Arias y Jiménez, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. . *Rev Enf Costa Rica* , 28(1), 12-19.
4. Arias, M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concernientes a los cuidados intensivos neonatales. Colegio de enfermeras de Costa Rica.: *Enfermería en Costa Rica*.
5. Ariza, C. (1998). ¿Es posible humanizar la atención de enfermería al paciente en estado crítico? Obtenido de *Revista de Enfermería: Cuidado de enfermería en colombia*1(4) 18-20: <http://www.encolombia.com/medicina/.../Enfermería8105-Editorial.htm>
6. Barrera, L. (2006). "Percepción del cuidado". *Cuidado y Práctica de enfermería*.
7. Benner, P. (2004). Chelsea C. Expertise in nursing practice: Caring, clinical judgment, and ethics. En Segunda edición, *Investigación y Educación en Enfermería*. . Colombia: Editorial Springer.
8. Bergeron, J. L. (1983). Los aspectos humanos de la organización. 123-126.
9. Boff, L. (1999). Saber Cuidar, ética do Humano Compaixao Pela Terra. 34-39 ( . Brasil). Brasil: editores Vozes.
10. Brow, J. D. (2004). Liderazgo y equipos de trabajo: una forma de entender la dinámica organizacional. Obtenido de

[http://pad.rbb.usm.cl/doc/10016840/90302\\_psicologia\\_del\\_trabajo/test\\_4\\_Liderazgo.pdf](http://pad.rbb.usm.cl/doc/10016840/90302_psicologia_del_trabajo/test_4_Liderazgo.pdf).

11. Brunet, L. (1987). el clima de trabajo en las organizaciones. . mexico: Trillas.
12. Calera, P. y Echevarria, S. (2004). Humanización del Cuidado en enfermería. Revista Index de Enfermería 13 (46).
13. Castrillón, M. C. (1997). La dimensión social de la práctica de la enfermería. Editorial Universidad de Antioquia.
14. Chavez, G. (12 de mayo de 2001). Hacia una mayor Humanización de la medicina. Revista: Principios y Valores éticos .
15. Chiang Vega, M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. Theoria.
16. Chiang, M. N. (2010). Compromiso Del Trabajador Hacia Su Organización Y La Relación Con El Clima Organizacional: Un Análisis De Género Y Edad. . Panorama Socioeconómico.
17. Chiavenato, I. (2000). "Las organizaciones y el ambiente". Administración de Recursos humanos.
18. Claro Navarro, G. T., Arevalo Ascanio, J. G., & Suárez Castrillón, A. (2017). "Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras.". Colombia.
19. Colliere, M. F. (1997). Cuidar... asegurar el mantenimiento y continuidad de la vida. . Index de enfermería.
20. Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). "Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista Cubana de Enfermería , 31.1.
21. Davis, K. N. (1999). El comportamiento Humano en el trabajo." Comportamiento Organizacional. Mexico: Mc. Graw Hill Interamericana SA.
22. De La Sota Espinoza, I. B., & Contreras Castro, F. L. "Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la Unidad de Cuidados

- Intensivos Materno del "Institu. Revista Científica de Ciencias de la Salud, "Instituto Nacional Materno Perinatal", Lima.
23. Diaz, L. (2010). Avances en el cuidado de enfermería. . Colombia: Primera edición. Editorial internacional.
  24. Gonçalves, A. P. (1997). Dimensiones Del Clima Organizacional. . Obtenido de Sociedad Latinoamericana Para La Calidad. Internet: [www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html](http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html)
  25. Gonzales Bernal, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico." . Estudios Gerenciales.
  26. González Gómez, A. &. (2016). Comodidad De Los Pacientes Hospitalizados En Unidades De Cuidado Intensivo E Intermedio. Doctoral Dissertation, Universidad De Cartagena, Cartagena.
  27. Guilligan, C. (1982). Ética del Cuidado. Obtenido de <http://eticamirtha.galeon.com/Mirtha10.htm>
  28. Hernández, S., & Fernández, C. Y. (2006). Metodología De La Investigación. (Vol. Cuarta Edición.). Mexico D.F.: Editorial Mc Graw Hill,.
  29. Izquierdo, M. (2003). Del sexismo y la mercantilización del cuidado a su Socialización:hacia una política democrática del cuidado. En C. I. SARE (Ed.).
  30. Lagarde, M. (2003). Mujeres cuidadoras: entre la obligación y la satisfacción( la enajenación cuidadora). Congreso internacional SARE, EMAKUNDE.
  31. Larson, P. C. (2006). Percepción del cuidado. Cuidado y Práctica de enfermería.
  32. Liderazgo y equipos de trabajo:
  33. Maish, C. (2004). "Pautas metodológicas para la realización del clima organizacional." .
  34. Malagon Londoño, G., Pontón Laverde, G., & Galán Morera, R. (2008). Administracin hospitalaria/Hospital Administration. Médica Panamericana.

35. Marino, P. L. (2007). Marino's The Icu Book. Lippincott Williams & Wilkins.
36. Marriner y Raile. (2007). Modelos y Teorias en enfermeria. España : MMVL. Mosby.
37. Martínez, G. (2002). Cuidados Intensivos: Necesidad De Cuidados Intermedios. Rev. Enfermería Intensiva.
38. Millones Alvan, P. I., & Arteaga Reyes, G. C. (2013). Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo, Trujillo.
39. Moos, R. y Insel, P. (18 de mayo de 1986). Work Environment Scale manual. Editorialconsulting Psychologist Press. INC 2da edicion california E.E.U.U.
40. Organizacion Mundial de la Salud. (2013).
41. Pangrazi, U., Vanesa, N., Parra, M., Cesar, A., & Bustamante Ubilla, M. (2010). Análisis del clima organizacional en el Hospital Base de Linares. Doctoral dissertation, Universidad de Talca, Escuela de Administración, Chile.
42. Pinto, N. (2002). El cuidado en el proceso de enseñanza aprendizaje. Grupo de cuidado de la Universidad Nacional de Colombia. El arte y la ciencia del cuidado. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
43. Pritchard, .., & Karasick. (1980). Dimensiones del clima Laboral. Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/22935995/Dimensiones-Del-Clima-Laboral>
44. Pulgarín, A. O. (2012). Cuidados Del Paciente En Estado Crítico. Fundamentos De Enfermería. . 1 Edición. Ed. Cib.
45. Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.
46. Restrepo, L . citado por sanchez, B. (2005). la investigacion y el cuidado en America Latina. Bogota.: Editorial universidad Nacional de Colombia.
47. Rodríguez, A. A. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología , 177-196.

48. schneider, B. &. (1990). Cultura y Clima Organizacional/ Introducción a la Psicología de las organizaciones. Madrid.
49. Segredo Perez, A. M., & Miranda Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Obtenido de Rev Correo Científico Médico de Holguín.
50. Shoemaker, A. G. (1996). 44. Tratado De Medicina Crítica Y Terapia Intensiva. . Edición Médica Panamericana .
51. Smile, B. (2000). La magia del contacto Humano. Puebla México DF.: A.e CV.
52. Swanson, K. M. citado por Duffy. (2009). Nursing as informed caring for the well being of others. The journal of nursing scholarship 24(4),352-357. Obtenido de citado por Duffy, JR. El Cuidado de calidad en enfermería: Aplicar la teoría a la práctica clínica, la Educación y el Liderazgo. Springer Publishing Company.
53. Swanson, K. M. (2012). Empirical development of a middle range theory of caring. Caring in Nursing Classics: An Essential Resource.
54. terapia intensiva: avaliacao
55. Waldow, V. (2004). Cuidado Humano. O Resgate Necessario. (E. S. Luzzatto., Ed.) Obtenido de Brasil. .
56. watson J. (2002). Nursing: the philosophy and science of caring. Obtenido de Colorado Associated University Press;.
57. Watson, J. (1985). Nursing: Human science and care. . New York: Appleton-Century-Crofts.
58. Winslow citado por Boneu. (2009). Percepción de un grupo de profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidado críticosobre el concepto de espiritualidad. Obtenido de revista Impulso junio.360(5).

# **ANEXOS**

**TABULACION DE DATOS: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

| VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL |  | SIE                          | T      | CA                 | T      | A                  | T      | NU  | T | TO    |
|--------------------------------|--|------------------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|-----|---|-------|
|                                |  | MP                           | O      | SI                 | O      | VE                 | O      | NC  | O | TOTAL |
|                                |  | RE                           | A      | MP                 | A      | CE                 | A      | A   | T | EN    |
|                                |  |                              | L      | RE                 | L      | S                  | L      |     | A | C     |
| 1                              | Considero que tengo libertad para organizar y realizar mi trabajo. | IIII                         | 5      | IIIII<br>III<br>II | 1<br>2 | III                | 4      |     | 0 | 21    |
| 2                              | Me considero responsable en la toma de mis decisiones.             | IIIII<br>III<br>III          | 1<br>3 | IIII<br>II         | 7      | I                  | 1      |     | 0 | 21    |
| 3                              | Considero que soy capaz para desarrollar mi trabajo en la unidad.  | IIIII<br>IIIII<br>IIIII<br>I | 1<br>9 | II                 | 2      |                    | 0      |     | 0 | 21    |
| 4                              | Considero mi trabajo como un reto diario y no como una tarea más.  | IIIII<br>IIIII<br>IIIII<br>I | 1<br>9 | II                 | 2      |                    | 0      |     | 0 | 21    |
| 5                              | Siento que mis iniciativas y sugerencias se toman en cuenta.       | I                            | 1      | IIIII<br>III       | 8      | IIIII<br>III<br>II | 1<br>2 |     | 0 | 21    |
| 6                              | Ejecuto mi trabajo en base a protocolos establecidos.              | II                           | 2      | IIIII<br>III       | 1<br>0 | IIIII<br>I         | 6      | III | 3 | 21    |
| 7                              | Conozco ROF/MOF institucional.                                     | III                          | 3      | IIIII<br>I         | 6      | IIIII<br>III       | 8      | III | 4 | 21    |
| 8                              | Cumplo con las normas y tareas establecidas en el servicio         | IIIII<br>III<br>III          | 1<br>3 | IIIII<br>II        | 7      | I                  | 1      |     | 0 | 21    |
| 9                              | Trabajo acorde a la misión y visión del servicio.                  | IIIII<br>III<br>I            | 1<br>1 | IIIII<br>III       | 8      | II                 | 2      |     | 0 | 21    |

|    |   |               |   |                      |        |                               |        |      |   |  |    |
|----|---|---------------|---|----------------------|--------|-------------------------------|--------|------|---|--|----|
| 10 | Conozco y cumplo con las normas de bioseguridad   | IIIIII<br>III | 9 | IIIIII<br>III        | 1<br>0 | II                            | 2      |      | 0 |  | 21 |
| 11 | La jefa es una persona con quien se puede hablar abiertamente, manejando los conflictos con actitud positiva.                             | II            | 2 | II                   | 2      | IIIIII<br>IIIIII<br>III<br>II | 1<br>7 |      | 0 |  | 21 |
| 12 | La jefa estimula el desarrollo profesional y felicita al personal por su buen desempeño.  |               | 0 | III                  | 3      | IIIIII<br>III<br>III          | 1<br>3 | IIII | 5 |  | 21 |
| 13 | La jefa promueve nuevas ideas para mejorar la calidad del trabajo.  |               | 0 | IIII                 | 5      | IIIIII<br>IIIIII<br>II        | 1<br>4 | II   | 2 |  | 21 |
| 14 | La jefa promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.  |               | 0 | IIII                 | 4      | IIIIII<br>IIIIII<br>II        | 1<br>4 | III  | 3 |  | 21 |
| 15 | La jefa defiende al personal aunque esto le genere problemas.   | I             | 1 | IIII<br>I            | 6      | IIIIII<br>III                 | 1<br>0 | IIII | 4 |  | 21 |
| 16 | En la unidad, existe un espíritu de trabajo en equipo.<br>*** clima organizacional  | IIII<br>II    | 7 | IIII<br>II           | 7      | IIII<br>II                    | 7      |      | 0 |  | 21 |
| 17 | Considero que tengo autocontrol de mis emociones y/o impulsos al realizar mi trabajo  | IIII<br>II    | 7 | IIIIII<br>III<br>III | 1<br>3 | I                             | 1      |      | 0 |  | 21 |
| 18 | Cuando se genera un conflicto con algún colega de trabajo, trato de solucionarlo mediante el diálogo y la comunicación abierta y directa. | IIII<br>III   | 8 | IIII<br>III          | 8      | IIII                          | 5      |      | 0 |  | 21 |
| 19 | Cuando necesito hacer cambio de turno, mis compañeros me apoyan   | IIIIII<br>III | 9 | IIII<br>III          | 8      | III                           | 4      |      | 0 |  | 21 |



|    |  |                                  |        |                     |        |               |        |                     |        |  |    |
|----|--|----------------------------------|--------|---------------------|--------|---------------|--------|---------------------|--------|--|----|
| 20 | Cuando tengo algún problema en mi trabajo, existen personas dispuestas a ayudarme.                     | IIIIII<br>III                    | 9      | IIIIII<br>III       | 9      | III           | 3      |                     | 0      |  | 21 |
| 21 | Nos reunimos con frecuencia para intercambiar ideas y analizar situaciones para mejoras del servicio.  |                                  | 0      | IIIIII<br>III<br>I  | 1<br>1 | IIIIII<br>III | 1<br>0 |                     | 0      |  | 21 |
| 22 | Manifiesto respeto por el rol y las funciones de cada miembro del equipo, evitando faltar a mis turnos | IIIIII<br>IIIIII<br>IIIIII<br>I  | 1<br>9 | II                  | 2      |               | 0      |                     | 0      |  | 21 |
| 23 | Me siento orgulloso y comprometido de trabajar en la unidad, manteniendo la imagen del servicio.       | IIIIII<br>IIIIII<br>IIIIII<br>II | 2<br>0 | I                   | 1      |               | 0      |                     | 0      |  | 21 |
| 24 | Asisto con frecuencia a las reuniones del servicio.  | III                              | 3      | IIIIII<br>III<br>II | 1<br>2 | IIIIII<br>I   | 6      |                     | 0      |  | 21 |
| 25 | Me gusta trabajar en la unidad porque ofrece cuidado humano y de calidad.                              | IIIIII<br>IIIIII<br>III          | 1<br>5 | III                 | 4      | I             | 1      | I                   | 1      |  | 21 |
| 26 | Me siento incomodo cada vez que me desplazan de la unidad a otro servicio.                             | IIIIII<br>III                    | 9      | IIIIII              | 5      | IIIIII<br>II  | 7      |                     | 0      |  | 21 |
| 27 | Trato con cuidado los equipos e insumos de la unidad   | IIIIII<br>IIIIII<br>III I        | 1<br>6 | IIIIII              | 5      |               | 0      |                     | 0      |  | 21 |
| 28 | Asisto a cursos de capacitación brindados por el servicio y la institución.                            | IIIIII<br>II                     | 7      | IIIIII<br>II        | 7      | IIIIII        | 4      | III                 | 3      |  | 21 |
| 29 | La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.            |                                  | 0      |                     | 0      | IIIIII<br>III | 9      | IIIIII<br>III<br>II | 1<br>2 |  | 21 |

|    |  |                                 |        |            |   |                           |        |                                |        |  |    |
|----|--|---------------------------------|--------|------------|---|---------------------------|--------|--------------------------------|--------|--|----|
| 30 | Todos los trabajadores de la organización acceden a los mismos beneficios.                         |                                 | 0      | I          | 1 | IIIIII<br>IIIIII<br>III I | 1<br>6 | IIII                           | 4      |  | 21 |
| 31 | La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño                      |                                 | 0      |            | 0 | III                       | 3      | IIIIII<br>IIIIII<br>III<br>III | 1<br>8 |  | 21 |
| 32 | Considero que la remuneración que percibo es justa y equitativa con el trabajo que realizo.        | I                               | 1      | IIII       | 4 | IIIIII                    | 5      | IIIIII<br>III<br>I             | 1<br>1 |  | 21 |
| 33 | Considera que la ventilación, iluminación y temperatura de su ambiente de trabajo es el adecuado.  |                                 | 0      | I          | 1 | IIII<br>I                 | 6      | IIIIII<br>IIIIII<br>II         | 1<br>4 |  | 21 |
| 34 | Considera que las alarmas de monitores y equipos influyen en su trabajo y el ambiente.             | II                              | 2      | IIII<br>II | 7 | IIIIII<br>III<br>I        | 1<br>1 | 1                              | 1      |  | 21 |
| 35 | El uso en su trabajo de sustancias químicas y medicamentosas etc. le ha producido alguna reacción. | II                              | 2      | IIII<br>I  | 6 | IIIIII<br>II              | 7      | IIIIII<br>I                    | 6      |  | 21 |
| 36 | Considera estar sobreexposto a virus y bacterias en su lugar de trabajo                            | IIIIII<br>IIIIII<br>IIIIII<br>I | 1<br>9 | II         | 2 |                           | 0      |                                | 0      |  | 21 |
| 37 | Cree que cuenta con todos los materiales, insumos y equipos necesarios para su trabajo.            |                                 | 0      | I          | 1 | IIIIII<br>IIIIII<br>III I | 1<br>6 | IIII                           | 4      |  | 21 |
| 38 | La preparación y manejo de equipos tecnológicos incrementa su trabajo                              | IIIIII<br>II                    | 7      | IIII       | 5 | IIIIII<br>III             | 9      |                                | 0      |  | 21 |

### TABULACION DE DATOS: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

|   | VARIABLE:<br>CUIDADO HUMANO  |                  |       |                    |       |         |       |       |       |           |
|---|--|------------------|-------|--------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|
|   |  | SIEMPRE          | TOTAL | CASI SIEMPRE       | TOTAL | A VECES | TOTAL | NUNCA | TOTAL | TOTAL ENC |
| 1 | saluda al paciente y se identifica con su nombre.                                      | IIII III         | 8     | IIII III           | 8     | IIII    | 5     |       | 0     | 21        |
| 2 | Informa al paciente que será Ud., quien lo cuidará durante el turno.                   | IIII III         | 8     | IIII I             | 6     | IIII I  | 6     | I     | 1     | 21        |
| 3 | Llama al paciente por su nombre  | IIIIIIIIII<br>II | 14    | IIII               | 4     | III     | 3     |       | 0     | 21        |
| 4 | Protege la intimidad del paciente durante los procedimientos y/o cuidados que realiza. | IIII I           | 6     | IIIIIIIIII<br>IIII | 15    |         | 0     |       | 0     | 21        |
| 5 | Acude inmediata  | IIIIIIII         | 9     | IIIIIIIIII         | 12    |         | 0     |       | 0     | 21        |

|    |  |                      |    |                   |    |   |   |  |   |    |
|----|--|----------------------|----|-------------------|----|---|---|--|---|----|
|    | mente al llamado del paciente, cuando su estado lo permite.                |                      |    | II                |    |   |   |  |   |    |
| 6  | Escucha al paciente cuando le habla  | IIIIIIIIII<br>III II | 17 | III               | 3  | I | 1 |  | 0 | 21 |
| 7  | Mira al paciente cuando se comunica con él.                                | IIIIIIIIII<br>IIIIII | 19 | I                 | 1  | I | 1 |  | 0 | 21 |
| 8  | Responde en forma sencilla a las preguntas que hace el paciente.           | IIIIIIIIII<br>III II | 17 | III               | 3  | I | 1 |  | 0 | 21 |
| 9  | Utiliza un tono de voz natural y amable cuando se comunica con el paciente | IIIIIIIIII<br>III II | 17 | IIII              | 4  |   | 0 |  | 0 | 21 |
| 10 | Explica al paciente los procedimientos a                                   | IIII II              | 7  | IIIIIIIIII<br>III | 14 |   | 0 |  | 0 | 21 |

|        |  |                      |    |            |   |             |   |    |   |    |
|--------|--|----------------------|----|------------|---|-------------|---|----|---|----|
|        | realizar   |                      |    |            |   |             |   |    |   |    |
| 1<br>1 | Brinda confort al paciente cada vez que sea necesario.                               | II<br>IIIIIIIIII     | 14 | II<br>IIII | 7 |             | 0 |    | 0 | 21 |
| 1<br>2 | Elogia los esfuerzos del paciente.   | III<br>IIIIIIIIII    | 15 | I<br>IIII  | 6 |             | 0 |    | 0 | 21 |
| 1<br>3 | Proporciona palabras de ánimo y consuelo al paciente                                 | III<br>IIIIIIIIII    | 18 | III        | 3 |             | 0 |    | 0 | 21 |
| 1<br>4 | Toca de la mano, hombro o mejilla al paciente cuando necesita consuelo y/o ánimo.    | IIIIIIIIII<br>IIIIII | 19 | I          | 1 | I           | 1 |    | 0 | 21 |
| 1<br>5 | No muestra irritación e incomodidad frente a los estados de ánimo y/o reacciones del | II<br>IIII           | 7  | IIII       | 4 | IIII<br>III | 8 | II | 2 | 21 |

|    |  |               |    |             |    |              |    |    |   |    |
|----|--|---------------|----|-------------|----|--------------|----|----|---|----|
|    | paciente   |               |    |             |    |              |    |    |   |    |
| 16 | Si se encuentra estresada (molesta), controla sus gestos al brindar el cuidado al paciente.          | IIIIIIII<br>I | 11 | IIII I      | 6  | IIII         | 4  |    | 0 | 21 |
| 17 | Permite que la familia visite al paciente aun en horarios no establecidos en situaciones necesarias. | IIII          | 5  | IIII I      | 6  | IIIIII<br>II | 10 |    | 0 | 21 |
| 18 | Enseña al paciente, acerca del auto cuidado para cuando sea dado de alta                             | IIII          | 4  | IIII I      | 6  | IIIIII<br>I  | 9  | II | 2 | 21 |
| 19 | Ora o reza con el paciente y coordina el apoyo religioso   | IIII I        | 6  | IIIIII<br>I | 11 | III          | 3  | I  | 1 | 21 |

|    |  |                     |    |      |   |  |   |  |   |    |
|----|--|---------------------|----|------|---|--|---|--|---|----|
|    | según su credo.  |                     |    |      |   |  |   |  |   |    |
| 20 | Verifica el funcionamiento de los monitores y /o equipos para asegurar su efectividad en el cuidado al paciente. | IIIIIIIIII<br>III I | 16 | IIII | 5 |  | 0 |  | 0 | 21 |

**TABULACION PARA ENCUESTAS TIPO LIKERT**

| Preg | P |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1    | C | S | S | S | C | C | C | C | C | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2    | S | S | S | S | A | S | S | S | S | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  | S  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3    | A | A | S | S | A | N | S | A | A | S  | A  | A  | A  | A  | A  | N  | A  | A  | A  | A  | A  | S  | S  | S  | S  | C  | S  | S  | N | A | N | A | N | C | C | S | C | S | N | A |







p p c p r p c p S S c n c n n n p c S  
r e r e r e r i i e c c c e c r e i  
s e e s e e e s c e e a s a e s e  
a a s s







### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACION

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)  |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | Clima Organizacional  |   |
|  |  |  | DIMENSIONES   | INDICADORES   |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía</li> <li>➤ Estructura</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considero que tengo libertad para organizar y realizar mi trabajo.</li> <li>2. Me considero responsable en la toma de mis decisiones</li> <li>3. Considero que soy capaz para desarrollar mi trabajo en la unidad.</li> <li>4. Considero mi trabajo como un reto diario y no como una tarea más.</li> <li>5. Siento que mis iniciativas y sugerencias se toman en cuenta.</li> <li>6. Ejecuto mi trabajo en base a protocolos establecidos.</li> <li>7. Conozco MOF/ROF institucional.</li> <li>8. Cumpló con las normas y tareas establecidas en el servicio.</li> <li>9. Trabajo acorde a la misión y visión del servicio.</li> <li>10. Conozco y cumpló con las normas de bioseguridad.</li> </ol> |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)         |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  |  |  | Clima Organizacional |  |
|  |  |  | DIMENSIONES          | INDICADORES  |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Consideración      | Considero que la jefa del servicio:<br>11. Es una persona con quien se puede hablar abiertamente, enfrentando los conflictos con actitud positiva.<br>12. Estimula el desarrollo profesional y felicita al personal por su buen desempeño.<br>13. Promueve nuevas ideas para mejorar la calidad del trabajo.<br>14. Promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.<br>15. Defiende al personal aunque esto le genere problemas |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)         |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  |  |  | Clima Organizacional |  |
|  |  |  | DIMENSIONES          | INDICADORES  |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Cohesión           | <p>16. En la unidad, existe un espíritu de trabajo en equipo.</p> <p>17. Considero que tengo autocontrol de mis emociones y/o impulsos al realizar mi trabajo.</p> <p>18. Cuando se genera un conflicto con algún colega de trabajo, trato de solucionarlo mediante el diálogo y la comunicación abierta y directa.</p> <p>19. Cuando necesito hacer cambio de turno, mis compañeros me apoyan.</p> <p>20. Cuando tengo algún problema en mi trabajo, existen personas dispuestas a ayudarme.</p> <p>21. Nos reunimos con frecuencia para intercambiar ideas y analizar situaciones para mejoras del servicio.</p> |



| TITULO  | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)         |  |
|---|--|--|----------------------|--|
|   |  |  | Clima Organizacional |  |
|   |  |  | DIMENSIONES          | INDICADORES  |
| Relación del Clima Organizacional al y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Implicancia        | <p>22. Manifiesto respeto por el rol y las funciones de cada miembro del equipo, evitando faltar a mis turnos.</p> <p>23. Me siento orgulloso y comprometido de trabajar en la unidad, manteniendo la imagen del servicio.</p> <p>24. Asisto con frecuencia a las reuniones del servicio.</p> <p>25. Me gusta trabajar en la unidad porque ofrece cuidado humano y de calidad.</p> <p>26. Me siento incomodo cada vez que me desplazan de la unidad a otro servicio.</p> <p>27. Trato con cuidado los equipos e insumos de la unidad</p> |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)         |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  |  |  | Clima Organizacional |  |
|  |  |  | DIMENSIONES          | INDICADORES  |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Recompensa         | <p>28. Asisto a cursos de capacitación brindados por el servicio y la institución.</p> <p>29. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.</p> <p>30. Todos los trabajadores de la organización acceden a los mismos beneficios.</p> <p>31. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.</p> <p>32. Considero que la remuneración que percibo es justa y equitativa con el trabajo que realizo.</p> |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)                                      |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | Clima Organizacional                              |  |
|  |  |  | DIMENSIONES                                       | INDICADORES  |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Ambiente Físico/ Recursos Materiales y Equipos. | <p>33. Considera que la ventilación, iluminación y temperatura de su ambiente de trabajo es el adecuado.</p> <p>34. Considera que las alarmas de monitores y equipos influyen en su trabajo y el ambiente.</p> <p>35. El uso en su trabajo de sustancias químicas y medicamentosas etc. le ha producido alguna reacción.</p> <p>36. Considera estar sobreexposición a virus y bacterias en su lugar de trabajo.</p> <p>37. Cree que cuenta con todos los materiales, insumos y equipos necesarios para su trabajo.</p> <p>38. La preparación y manejo de equipos tecnológicos incrementa su trabajo.</p> |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)       |   |
|--|--|--|--------------------|---|
|  |  |  | DIMENSIONES        | INDICADORES   |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Dignidad Humana. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La enfermera saluda al paciente y se identifica con su nombre.</li> <li>2. Informa al paciente que será ella quien le cuidara durante el turno.</li> <li>3. Llama al paciente por su nombre.</li> <li>4. Protege la intimidad del paciente durante los procedimientos y/o cuidados que realiza.</li> <li>5. Acude inmediatamente al llamado del paciente, cuando su estado lo permite.</li> <li>6. Escucha al paciente cuando le habla.</li> <li>7. Mira al paciente cuando se comunica con él.</li> <li>8. Responde en forma sencilla a las preguntas que hace el paciente.</li> <li>9. Utiliza un tono de voz natural y amable cuando se comunica con el paciente.</li> </ol> |

| TITULO   | FORMULACION DEL PROBLEMA   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE (s)       |   |
|--|--|--|--------------------|---|
|  |  |  | DIMENSIONES        | INDICADORES   |
| Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018 | ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA. Essalud. Chiclayo, 2018? | ➤ Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. | ➤ Dignidad Humana. | <ul style="list-style-type: none"> <li>10. Explica al paciente los procedimientos a realizar.</li> <li>11. Brinda confort al paciente cada vez que sea necesario</li> <li>12. Elogia los esfuerzos del paciente.</li> <li>13. Proporciona palabras de ánimo y consuelo al paciente.</li> <li>14. Toca de la mano, hombro o mejilla al paciente cuando necesita consuelo y/o ánimo.</li> <li>15. No muestra irritación e incomodidad frente a los estados de ánimo y/o reacciones del paciente.</li> <li>16. Si se encuentra estresada (molesta), controla sus gestos al brindar el cuidado al paciente.</li> <li>17. Permite que la familia visite al paciente aun en horarios no establecidos en situaciones necesarias.</li> <li>18. Enseña al paciente, acerca del autocuidado para cuando sea dado de alta.</li> <li>19. Ora o reza con el paciente.</li> <li>20. Verifica el funcionamiento de los monitores y /o equipos para asegurar su efectividad en el cuidado al paciente.</li> </ul> |

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS EN SALUD**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y la información obtenida solo se utilizará para los fines de la investigación.

**OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

**INSTRUCCIONES:** Sírvase marcar con una (X), LA ALTERNATIVA QUE Ud. Crea correcta.

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

| Enunciado/ actividad   | Escala  |              |         |       |
|--|---------|--------------|---------|-------|
|  | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
| <p><b><u>DIMENSIONAUTONOMIA</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Considero que tengo libertad para organizar y realizar mi trabajo.</li><li>2. Me considero responsable en la toma de mis decisiones</li><li>3. Considero que soy capaz para desarrollar mi trabajo en la unidad.</li><li>4. Considero mi trabajo como un reto diario y no como una tarea más.</li><li>5. Siento que mis iniciativas y sugerencias se toman en cuenta.</li></ol> |         |              |         |       |

|   |                |                     |                |              |
|---|----------------|---------------------|----------------|--------------|
| <p style="text-align: center;"><b><u>DIMENSION ESTRUCTURA</u></b></p> <p>6. Ejecuto mi trabajo en base a protocolos establecidos.</p> <p>7. Conozco MOF/ROF institucional.</p> <p>8. Cumpló con las normas y tareas establecidas en el servicio.</p> <p>9. Trabajo acorde a la misión y visión del servicio.</p> <p>10. Conozco y cumpló con las normas de bioseguridad.</p>  |                |                     |                |              |
| <p style="text-align: center;"><b>Enunciado/ actividad</b></p>  | <b>Escala</b>  |                     |                |              |
|   | <b>Siempre</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |
| <p style="text-align: center;"><b><u>DIMENSION CONSIDERACION</u></b></p> <p>Considero que la jefa del servicio:</p> <p>11. Es una persona con quien se puede hablar abiertamente, enfrentando los conflictos con actitud positiva.</p> <p>12. Estimula el desarrollo profesional y felicita al personal por su buen desempeño.</p> <p>13. Promueve nuevas ideas para mejorar la calidad del trabajo.</p> <p>14. Promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.</p> <p>15. Defiende al personal aunque esto le genere problemas.</p> |                |                     |                |              |

| <b><u>DIMENSION COHESION</u></b>  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 16. En la unidad, existe un espíritu de trabajo en equipo.  |  |  |  |  |
| 17. Considero que tengo autocontrol de mis emociones y/o impulsos al realizar mi trabajo.   |  |  |  |  |
| 18. Cuando se genera un conflicto con algún colega de trabajo, trato de solucionarlo mediante el diálogo y la comunicación abierta y directa. |  |  |  |  |
| 19. Cuando necesito hacer cambio de turno, mis compañeros me apoyan.  |  |  |  |  |
| 20. Cuando tengo algún problema en mi trabajo, existen personas dispuestas a ayudarme.  |  |  |  |  |
| 21. Nos reunimos con frecuencia para intercambiar ideas y analizar situaciones para mejoras del servicio.                                     |  |  |  |  |

| <b>Enunciado/ actividad</b>   | <b>Escala</b>  |                     |                |              |
|---|----------------|---------------------|----------------|--------------|
|   | <b>Siempre</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |
| <b><u>DIMENSION IMPLICANCIA</u></b>   |                |                     |                |              |
| 22. Manifiesto respeto por el rol y las funciones de cada miembro del equipo, evitando faltar a mis turnos. |                |                     |                |              |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <p>23. Me siento orgulloso y comprometido de trabajar en la unidad, manteniendo la imagen del servicio.</p> <p>24. Asisto con frecuencia a las reuniones del servicio.</p> <p>25. Me gusta trabajar en la unidad porque ofrece cuidado humano y de calidad.</p> <p>26. Me siento incomodo cada vez que me desplazan de la unidad a otro servicio.</p> <p>27. Trato con cuidado los equipos e insumos de la unidad.</p>   |  |  |  |  |
| <p style="text-align: center;"><b><u>DIMENSION RECOMPENSA</u></b></p> <p>28. Asisto a cursos de capacitación brindados por el servicio y la institución.</p> <p>29. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.</p> <p>30. Todos los trabajadores de la organización acceden a los mismos beneficios.</p> <p>31. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.</p> <p>32. Considero que la remuneración que percibo es justa y equitativa con el trabajo que realizo.</p> |  |  |  |  |

| Enunciado/ actividad   | Escala  |              |         |       |
|--|---------|--------------|---------|-------|
|  | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
| <p style="text-align: center;"><b><u>DIMENSION AMBIENTE FISICO.</u></b><br/><b><u>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS</u></b></p> <p>33. Considera que la ventilación, iluminación y temperatura de su ambiente de trabajo es el adecuado.</p> <p>34. Considera que las alarmas de monitores y equipos influyen en su trabajo y el ambiente.</p> <p>35. El uso en su trabajo de sustancias químicas y medicamentosas etc. le ha producido alguna reacción.</p> <p>36. Considera estar sobreexpuesto a virus y bacterias en su lugar de trabajo.</p> <p>37. Cree que cuenta con todos los materiales, insumos y equipos necesarios para su trabajo.</p> <p>38. La preparación y manejo de equipos tecnológicos incrementa su trabajo.</p> |         |              |         |       |

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS EN SALUD**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y la información obtenida solo se utilizará para los fines de la investigación.

**OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al paciente crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

**INSTRUCCIONES:** Sírvase marcar con una (X), LA ALTERNATIVA QUE Ud. Crea correcta, SIEMPRE QUE EL ESTADO SENSORIAL DEL PACIENTE LO PERMITA.

**CUIDADO HUMANO**

| Enunciado/ actividad  | Escala  |              |         |       |
|---|---------|--------------|---------|-------|
|   | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
| <b><u>DIMENSION DIGNIDAD</u></b>  |         |              |         |       |
| 1. La enfermera saluda al paciente y se identifica con su nombre.                         |         |              |         |       |
| 2. Informa al paciente que será ella quien le cuidara durante el turno.                   |         |              |         |       |
| 3. Llama al paciente por su nombre.   |         |              |         |       |
| 4. Protege la intimidad del paciente durante los procedimientos y/o cuidados que realiza. |         |              |         |       |
| 5. Acude inmediatamente al llamado del paciente, cuando su estado lo permite.             |         |              |         |       |
| 6. Escucha al paciente cuando le habla.   |         |              |         |       |
| 7. Mira al paciente cuando se comunica con él.  |         |              |         |       |
| 8. Responde en forma sencilla a las preguntas que hace el paciente.                       |         |              |         |       |

|   |                |                     |                |              |
|---|----------------|---------------------|----------------|--------------|
| 9. Utiliza un tono de voz natural y amable cuando se comunica con el paciente.  |                |                     |                |              |
| <b>Enunciado/ actividad</b>   | <b>Escala</b>  |                     |                |              |
|   | <b>Siempre</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |
| <p style="text-align: center;"><b><u>DIMENSION DIGNIDAD</u></b></p> <p>10. Explica al paciente los procedimientos a realizar.</p> <p>11. Brinda confort al paciente cada vez que sea necesario</p> <p>12. Elogia los esfuerzos del paciente.</p> <p>13. Proporciona palabras de ánimo y consuelo al paciente.</p> <p>14. Toca de la mano, hombro o mejilla al paciente cuando necesita consuelo y/o ánimo.</p> <p>15. No muestra irritación e incomodidad frente a los estados de ánimo y/o reacciones del paciente.</p> <p>16. Si se encuentra estresada (molesta), controla sus gestos al brindar el cuidado al paciente.</p> <p>17. Permite que la familia visite al paciente aun en horarios no establecidos en situaciones necesarias.</p> <p>18. Enseña al paciente, acerca del auto cuidado para cuando sea dado de alta.</p> <p>19. Ora o reza con el paciente.</p> <p>20. Verifica el funcionamiento de los monitores y /o equipos para asegurar su efectividad en el cuidado al paciente.</p> |                |                     |                |              |

**Fuente:**(De La Sota Espinoza & Contreras Castro, 2015).

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: F. Lopez Samillán Acosta  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Profesional Supervisor  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Encuesta N° 02  
 1.4 Título de la Investigación: "Relación del Cliente Organizacional y el Cliente Humano que brinda la atención al paciente dentro de la UCI del HUCA: Casareno Arez"  
 1.5 Autor(es) del Instrumento: Dina Casareno Narva E.  
Tecno Gestión, PISA S.A.

Estudiantes de doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Chiclayo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD            | Está formulado con lenguaje apropiado.                            |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 2. OBJETIVIDAD         | Está expresado en conductas observables.                          |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 3. ACTUALIDAD          | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                 |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 4. ORGANIZACIÓN        | Existe una organización lógica.                                   |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 5. SUFICIENCIA         | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                     |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 6. INTENCIONALIDAD     | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.                |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 7. CONSISTENCIA        | Basado en aspectos teórico-científicos.                           |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 8. COHERENCIA          | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.                 |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 9. METODOLOGÍA         | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.              |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 10. PERTINENCIA        | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| PRÓMEDIO DE VALIDACIÓN |   |                      |                   |                 |                     | ✓                    |

Adaptado por:

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Ciudad de,

  
Firma del Experto Informante.

DNI N° 1678364 Teléfono N° 938174506

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Fuentes Juvenal Johnny  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Asesorador - Hospital Regional Tarma  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta N°  
 1.4 Título de la Investigación: Relación del clima organizacional y el conducto humano que existe en la institución al punto de vista de los Docentes de P.A.A.  
 1.5 Autor(es) del Instrumento: Dra. Carmen Lucía Elizabeth Rojas Cusi Procto  
 Estudiantes de doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Chiclayo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD            | Está formulado con lenguaje apropiado.                            |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 2. OBJETIVIDAD         | Está expresado en conductas observables.                          |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 3. ACTUALIDAD          | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                 |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 4. ORGANIZACIÓN        | Existe una organización lógica.                                   |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 5. SUFICIENCIA         | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                     |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 6. INTENCIONALIDAD     | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.                |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 7. CONSISTENCIA        | Basado en aspectos teórico-científicos.                           |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 8. COHERENCIA          | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.                 |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 9. METODOLOGIA         | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.              |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| 10. PERTINENCIA        | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. |                      |                   |                 |                     | ✓                    |
| PROMEDIO DE VALIDACION |   |                      |                   |                 |                     |                      |

Adaptado por:

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.** V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Ciudad de Chiclayo 01 Julio 2018

Fuentes Juvenal Johnny  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41629630 Teléfono N° 982645848

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Díaz Olano, Claudel de Fatima  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Profesional Supervisor - Escuela  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Encuesta N° 02  
 1.4 Título de la Investigación: "Relación del clima organizacional y el cuidado humano que brinda la enfermería al paciente crítico de la UCI del H. H. A. Chiclayo - Chiclayo 2018"  
 1.5 Autor(es) del Instrumento: Díaz Caseros, Noelia Elizabeth  
Tarso García, Poico Martín

Estudiantes de doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Chiclayo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>00-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD            | Está formulado con lenguaje apropiado.                            |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 2. OBJETIVIDAD         | Está expresado en conductas observables.                          |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 3. ACTUALIDAD          | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                 |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 4. ORGANIZACIÓN        | Existe una organización lógica.                                   |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 5. SUFICIENCIA         | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.                     |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 6. INTENCIONALIDAD     | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.                |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 7. CONSISTENCIA        | Basado en aspectos teórico-científicos.                           |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 8. COHERENCIA          | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.                 |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 9. METODOLOGÍA         | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.              |                      |                   |                 |                     | /                    |
| 10. PERTINENCIA        | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. |                      |                   |                 |                     | /                    |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN |   |                      |                   |                 |                     |                      |


Adaptado por:

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Ciudad de,

  
Firma del Experto Informante.

DNI N° 4401732 Teléfono N° 979537424

## INFORME DE REVISION DE TESIS

**AUTOR** NOELIA ELIZABETH DÍAZ CABRERA y ROCIO MARLENI TAICA GARCÍA

**ASESOR** Dra. María Elena Cotrina Cabrera

**TITULO:**

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL CUIDADO HUMANO QUE BRINDA LA ENFERMERA AL PACIENTE CRÍTICO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HAAA – ESSALUD. CHICLAYO, 2018.**

**NOMBRE DEL JURADO**

Dra. María Elena Cotrina Cabrera

**OBSERVACIONES**

EL SUSCRITO HA REVISADO LA TESIS Y SE HA COMPROBADO QUE HA SIDO SUBSANADAS LAS OBSERVACIONES REVISADAS EN LA PRIMERA CORRECCION Y REUNE LAS CONDICIONES PARA SER PUBLICADA, POR LO TANTO **CONSIDERO QUE DEBE PASAR A SUSTENTACION Y EMPASTADO DE LA MISMA**

Chiclayo, 10 de agosto 2018

  
Dra. María Elena Cotrina Cabrera

DNI: 16702840



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, María Elena Cotrina Cabrera, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Br.NOELIA ELIZABETH DÍAZ CABRERA y Br ROCIO MARLENI TAICA GARCÍA , titulada RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL CUIDADO HUMANO QUE BRINDA LA ENFERMERA AL PACIENTE CRÍTICO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HAAA – ESSALUD. CHICLAYO, 2018.

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 10 de agosto del 2018

  
  
.....  
Dra. María Elena Cotrina Cabrera  
DNI: 16702840



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo ...Rocio Marleni Taica Garcia....., identificado con DNI N° ...16802405 egresada de la Escuela de ...Posgrado....., de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

**Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al Paciente Crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018**

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 16802405

FECHA: ...05.. de...Setiembre..... del 2018

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : IGB-PP-PP-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

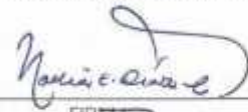
Yo ...Noelia Elizabeth Díaz Cabrera..... Identificado con DNI N° ...40968601 egresada de la Escuela de ...Posgrado..... de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

**Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al Paciente Crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018**

: en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 40968601

FECHA: ...05... de ...Septiembre... del 2018

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|