



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

“Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Ccasani Cruz, Marisol

ASESOR:

Dra. Obando Zegarra, Roxana

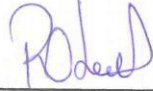
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del cuidado en enfermería

LIMA – PERÚ

2017

Página de jurado



Dra. Obando Zegarra Roxana
Presidenta



Mgr. Arévalo Ipanaqué Janet Mercedes
Secretaria



Mgr. Torrelli Arotaipe Gloria
Vocal

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a Dios por brindarme un día más de vida y protegerme, también a mis padres y a mi hermana, sobrina que día a día me motivan a seguir adelante, por el inmenso amor, apoyo y paciencia enorme que tienen cada día.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mi asesora Dr. Roxana Obando de la escuela de Enfermería de la Universidad César Vallejo por brindarnos su tiempo y los conocimientos que cada día adquirimos y por guiar nuestros caminos para llegar a ser buenos profesionales.

Declaración de Autenticidad

Yo Marisol Ccasani Cruz con DNI N° 47288895, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Profesional de Enfermería, 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.

Lima, 15 de Diciembre del 2017



Marisol Ccasani Cruz

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.



Marisol Ccasani Cruz

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionados al tema	7
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Objetivo	20
1.7. Hipótesis	20

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	21
2.2. Variable, operacionalización	22
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIÓN

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumento de Clima organizacional y estrés laboral	52
Anexo 3: Juicio de expertos	57
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	79
Anexo 5: Libro de códigos	82
Anexo 6: Calculo de puntaje según estatinos del clima organizacional y estrés laboral	85
Anexo 7: Tabla de resultados según dimensiones	102
Anexo 8: Hoja de consentimiento informado	115
Anexo 9: Carta de autorización	117
Anexo 10 Resultado de turnitin	118

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho 2017. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 38 enfermeros del servicio de emergencia. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento la Escala de Likert. Se encontró que 73.7% tiene un clima organizacional medio seguido de un clima organizacional alto con 15.8%. Al respecto de las de la variable estrés laboral se encontró que la mayoría de los enfermeros presentaron un nivel de estrés medio 57.9% seguido de un estrés bajo de 26.3%. Para contrastar la hipótesis se utilizó el Chi Cuadrado para la correlación entre las variables Estrés Laboral y Clima Organizacional, obteniendo con un valor de significancia de 0.003 ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa general que dice: existe relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between Organizational Climate and work stress in emergency service nurses. Hospital San Juan de Lurigancho 2017. It was a correlational descriptive type study, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 38 nurses from the emergency service. The technique used was the survey and the Likert Scale instrument. It was found that 73.7% had an organizational climate and followed by a high climate with 15.8%. Regarding the variable of work-related stress, it was found that most of the nurses presented an average stress level of 57.9% followed by a low level of stress. 26.3%. To test the hypothesis, Chi Square was used for the correlation between the variables Work Stress and Organizational Climate, obtaining a significance value of 0.003 ($p < 0.05$). Therefore, the null hypothesis is rejected and the general alternative hypothesis that says: there is a relationship between Work Stress and Organizational Climate in nurses of the emergency service. San Juan de Lurigancho Hospital.

Keywords: Organizational climate, work stress

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El clima organizacional son las ideas de los miembros de una institución en relación al trabajo, en cuanto al entorno laboral, las relaciones interpersonales y los reglamentos de la institución¹. El clima organizacional se determina por la forma en que una persona percibe su desempeño laboral, su rendimiento, su satisfacción, etc. Por lo tanto el clima como ambiente interno de una organización son las características de la realidad tal y como la percibe la persona y tiene consecuencias sobre el comportamiento.²

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) sostiene que el estrés en el trabajo son las reacciones nocivas físicas y emocionales que se originan cuando las exigencias del trabajo no corresponde a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.³ El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) afirma que el estrés laboral es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a las presiones internas y externas.⁴ Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador⁵.

En el estudio realizado por el Sindicato de Enfermería de España (SATSE) la mitad de los profesionales de enfermería en España ocho de cada diez (80%) se siente estresado, así mismo muchos profesionales manifiestan dolencias y síntomas físicos, un 96% padece de dolor de espalda, un 90% nerviosismo, temor o angustia, un 85% tiene trastornos del sueño⁶. Cabe mencionar García A. (2013) realizó un estudio en Ica en donde se evidenciaron que un 65.9% sufren de estrés medio, 18.2% de estrés alto.⁷

Así también una investigación realizado en México por Salvador J. (2012) sostiene que el clima organizacional en enfermeras es medio con 50.80%(33) seguido de alto 46.20%(30) y un porcentaje significativo 3.10%(2) bajo.⁸ Como también en una investigación realizado en Lima por Calcina M. (2015) sostiene que la percepción del clima organizacional en enfermeros en su mayoría perciben un nivel medio referida a la recompensa, apoyo, responsabilidad, estándares de desempeño y conflicto. A diferencia de la percepción baja que se encuentra referida a la recompensa, estructura, toma de decisiones y remuneración.⁹

Dentro de la percepción del clima organizacional hay factores que influyen como son los factores relativos a la persona las actitudes, las habilidades, la motivación y en cuanto a la organización las características de la tarea, normas y procedimientos, el sistema jerárquico, las políticas, etc. así mismo los procesos de grupo la responsabilidad, autonomía, los mecanismo de comunicación y las relaciones entre los miembros de la organización.¹⁰ Existe dos tipos de factores que influyen como desencadenantes de un acontecimiento estresante personales y los situacionales, los factores personales que influyen tales esta la personalidad, las personas que sufren de estrés y que cuentan con un adecuado control de compromiso y desafío sufrirán menos consecuencias y permanecerán sanas que aquellas con personalidad menos firme. Los factores situacionales incluyen características de acontecimientos del estresor ya sea por ambigüedad de la información, por la probabilidad de la situación de ser cambiante y el control de la situación.¹¹

Las consecuencias de un clima organizacional no saludable son la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.¹ El estrés tiene consecuencias físicas en la que comprende síntomas son dolores de cabeza, espalda, tensión muscular¹², emocional que comprende sentimientos de miedo, la angustia y pesimismo ,cognitivo que compromete seriamente la capacidad mental como la indecisión, pérdida de memoria, dificultad para tomar decisiones¹² y finalmente conductual que es el conjunto de comportamientos que se reflejan en estado de nerviosismo y cambios de carácter.¹³

Las consecuencias de un clima organizacional no saludable son la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.¹El estrés tiene consecuencias físicas en la que comprende síntomas son dolores de cabeza, espalda, tensión muscular¹², emocional que comprende sentimientos de miedo, la angustia y pesimismo ,cognitivo que compromete seriamente la capacidad mental como la indecisión, pérdida de memoria, dificultad para tomar decisiones¹² y finalmente conductual que es el conjunto de comportamientos que se reflejan en estado de nerviosismo y cambios de carácter.¹³

En el servicio de emergencia del Hospital de San Juan Lurigancho se observó que el personal de enfermería laboran en los diferentes servicios en turnos rotativos, no descansan correctamente debido a que no solo laboran en dicha institución sino que además tienen empleos en otras instituciones del estado o de manera particular, para poder obtener mayores ingresos económicos y crecimiento profesional, lo cual obliga al profesional de enfermería aceptar trabajos adicionales, lo cual influye a que tengan poco tiempo para un descanso adecuado varios de ellos estudian los últimos días de la semana e incluso entre semana, por lo tanto conlleva a veces tener relaciones interpersonales bajas entre sus compañeros de trabajo, y un deficiente orden organizacional en su infraestructura, la escasez de recursos necesarios lo cual puede desencadenar un alto riesgo para el aumento estrés y un inadecuado clima organizacional en el personal de enfermería.

Por lo mencionado surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de emergencia, Hospital San Juan de Lurigancho? ¿Cuál es la percepción del clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital SJL?

1.2 TRABAJOS

PREVIOS Trabajos

internacionales

Morocho C. (Ecuador, 2015) el estudio de este trabajo fue “El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el

Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil". A través de un estudio no experimental de tipo descriptivo y de asociación de las variables. Se trabajó con toda la población que consta de 70 profesionales de enfermería. Se aplicó la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron 69% padecen de estrés alto, 26% tienen estrés moderado y el 5% posee de estrés leve en enfermeras de las áreas de quirúrgico y posoperatorio presentando diversos síntomas como: fatiga, alteración del sueño, cefalea, dolores de espalda y cuello, ansiedad, irritabilidad

.Se concluye que existen múltiples factores de riesgo que originan el estrés laboral como ritmo del trabajo, ambigüedad de funciones, falta de comunicación, sobrecarga de trabajo¹⁴

Salvador J. (México, 2012) en su estudio titulado fue "Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermeras en el instituto mexicano del seguro social". A través de un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal. Se consideró una muestra de 65 enfermeros que laboran en el hospital. Las técnicas empleadas fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados reportaron que el clima organizacional es medio con 50.80%(2), seguido de alto 46.20%(30) y un porcentaje significativo 3.10%(2) bajo. La conclusión fue que el nivel de clima organizacional que predomina en la población es de medio a alto.⁸

Paredes S, Centeno N. (Ecuador, 2011) en su estudio titulado fue "Estrés en el personal de enfermería y su influencia en el ámbito laboral en el servicio de cirugía del Hospital provincial general Docente Riobamba periodo abril-octubre 2011" A través de un estudio de tipo descriptivo y explicativo de diseño no experimental. No se extrajo muestra, la cual se trabaja con toda la población del servicio que estuvo conformado por 14 enfermeras. Se aplicó la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Los resultados fueron un 85.5% de enfermeras del servicio de cirugía manifiestan un estrés alto. Se concluye que las causas generadores de estrés en el personal de enfermería están asociadas con el número excesivo de pacientes, la impaciencia de los familiares de los pacientes o la falta de medicamentos para atender las necesidades de los pacientes. De acuerdo a la encuesta aplicada en el servicio de

cirugía en profesionales de enfermería se ven afectadas por el estrés ya que han experimentado por lo menos uno de los síntomas del estrés.¹⁵

Barrios H, Carvajal D. (Venezuela, 2010) en su estudio titulado fue “Estrés en el personal de Enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar-EDO Bolívar”. A través de un estudio descriptivo, prospectivo y transversal. Se consideró una población que estuvo constituida por 44 enfermeros(as). Se aplicó para obtener la información el cuestionario. Los resultados que manifestaron el personal de enfermería fue un estrés bajo con 63.64% y estrés moderado con 31.81%. En relación con las respuestas fisiológicas un 54.54% presentan síntomas de dolor de espalda y las respuestas psicológicas las más significativas es la ansiedad con 54.54%.¹⁶

Trabajos Nacionales

Guardamino C. (Lima, 2017) desarrollo el estudio titulado “Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay-2017”. Empleando un metodología de estudio descriptivo-correlacional de diseño no experimental de corte transversal. Se tomaron como muestra 203 trabajadores del Hospital distrital de Chancay. Los técnicas empleadas fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados reportaron que presenta nivel de estrés bajo con un 53.7% y un nivel de estrés medio con 19.2% Además manifestaron que el clima organizacional es medio con un 33% seguido de un 23.6% que presentan un clima organizacional desfavorable. Se concluye existe correlación inversa rho de -0.829 con un nivel de significancia 0.00 (<pv 0.05) por la cual se determinó que existe relación entre las variables.¹⁷

Quispe F. (Arequipa, 2016) en su estudio titulado “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de Gineco- obstetricia del Hospital regional Hipólito Unanue Minsa Tacna, 2014”. En un estudio cuantitativo, analítico, correlacional y transversal. La muestra fue de 33 trabajadores de salud, representando un 18%(6) enfermeros. La técnica usada fue la técnica y el instrumento aplicado fue el cuestionario .Los resultados del nivel de estrés laboral es baja 55% la diferencia porcentual del 45% se distribuye de más a

menos (24% y 21%) en los niveles alto y medio. Respecto a la variable nivel de clima organizacional se observa que el 64% presenta un nivel medio, el 21% presenta un nivel bajo y el 5% presenta un nivel alto. En relación a las dos variables existe una relación entre el nivel de estrés laboral y nivel de clima organizacional.¹⁸

Vizconde E. (Trujillo, 2016) en su estudio titulado “Nivel de estrés en el profesional enfermera(o) de los servicios de emergencia y medicina B. Hospital Regional Docente de Trujillo-2014”. Fue de metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por el 100% de profesional de enfermero(a) constituido por 25 profesionales enfermera(o). La técnica usada fue la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario. Los resultados mostraron que un 8% tienen un nivel de estrés alto, el 72% con un nivel de estrés medio y un 20% nivel de estrés bajo. En conclusión los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés medio seguido de un nivel de estrés bajo siendo de mayor predominio el nivel de estrés medio.¹⁹

Calcina M. (Lima, 2015) desarrollo el estudio del “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”. Empleando una metodología de estudio nivel aplicativo tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros del hospital. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados del 100%(35), en el clima organizacional fue medio con 71.4%(25) y alto con 28.6%(35). En conclusión el clima organizacional según enfermeros en su mayoría son medio y un porcentaje considerable expresa que es alto.⁹

Falcon A., Vergaray. (Lima, 2015) en su estudio titulado “Clima Organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital nacional de Lima”. Empleando un estudio de tipo descriptivo de diseño descriptivo de corte transversal. Se consideró una población de 83 enfermeros. Como resultados se evidencia que el clima organizacional es medio a un 78.3% y bajo con 21.7%. Se concluye que el personal de enfermería necesita tener una mejor comunicación y motivación para así promover un mejor ambiente laboral en el servicio.²⁰

Madueño L. (Lima, 2015) en su estudio titulado “Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ricardo Palma, 2015”. El estudio fue de nivel aplicativo tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron 56%(14) tienen una percepción baja y 44% alta. Se concluye que el mayor porcentaje tienen una percepción baja ya que la institución no es flexible, ni se adapta a los cambios, no hay colaboración de otros servicios y áreas cuando se necesita ayuda y el sueldo que perciben no satisface las necesidades básicas.²¹

Llactahuaman E. (Lima, 2014) su estudio titulado “Clima Organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la unidad de emergencia Hospital Miguel Ángel Mariscal Llenera Ayacucho-2013”. El estudio fue nivel aplicativo tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal. Se trabajó con la población de 16 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados del 100%(16) en el clima organizacional 87.5%(14) expresan que es media representando un 73.9%. En conclusión la mayoría de las enfermeras en el clima organizacional es media.²²

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima organizacional

Son las ideas compartidas por los miembros de una institución en relación al trabajo, en cuanto al entorno del trabajo las relaciones interpersonales y los reglamentos formales e informales de la institución.¹

El clima organizacional es la forma en que un individuo percibe su desempeño laboral, su rendimiento, su satisfacción, etc. Por lo cual el clima como ambiente interno de una institución puede modificarse después de una intervención y está influenciado por las variables personales, ya que en las características de la realidad tal y como la percibe la persona y tiene consecuencias sobre el comportamiento .²

Organización

Una organización está delimitada dentro de un espacio; una asociación; un departamento o un área.¹⁰

La organización es como una unidad social que tiene un fin, las organizaciones se caracterizan por la disgregación del trabajo, por medios de comunicación y por las competitividades de poder. Toda organización está constituido por con número de miembros y en las que va a haber una diferencia interna de las funciones, como también están comparten una finalidad y que lleva a su objetivo de alcanzar dichas metas fijadas.²

Clima

Clima es el ambiente, el sistema social o la atmosfera.¹⁰

El clima está asociado en la continuidad pero no es de forma tan permanente como la cultura, puede cambiar con una intervención llevada a cabo. Está enfocado el clima mayormente a las características, las conductas, las aptitudes, las perspectivas de otras personas en la realidad de la organización.¹⁰

Teoría de Lewin postula que el dominio del medio con la personalidad de la persona lleva como resultado el comportamiento del individuo.¹⁰

El clima es un conjunto de particulares que explican que una organización influye en la conducta de los individuos y son relativamente duraderas en el tiempo. ²

El clima es un conjunto de aspectos evidentes e imaginarios, perceptibles e imperceptibles, que están presentes en un lugar determinado y que interviene en el comportamiento. También podría definirse el reflejo de postura, posición y ánimo que prevalecen en los trabajadores de la institución²³

Importancia del clima organizacional

Es importante estudiar y establecer el clima de su organización por tres razones: ¹⁰

-Evaluar las causas de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.¹⁰

-Iniciar en dirigirse a las intervenciones donde exista elementos para innovar en la

institución.¹⁰

-el estudio de clima organizacional identifica en forma científica sobre las opiniones de su medio laboral y situaciones de trabajo con el fin construir mejoras por el bien de los empleadores.¹

-La valoración del clima organizacional nos facilita en obtener información sobre las reacciones, apreciaciones influye en una organización tanto en su supervisión, métodos y estructura para situar diversas actividades y potenciar los mecanismos de comunicación y de relación; para conseguir una perspectiva saludable de la organización.²

Permite conocer la percepción que tienen los empleados del entorno laboral en relación con las características de la institución ya sea en su estructura como en los métodos de la organización sea dirección, comunicación, liderazgo, etc.²²

Efectos del clima organizacional

Un clima organizacional favorable o no favorable influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los trabajadores que tienen de la organización. Entre las consecuencias tenemos una baja productividad, insatisfacción, cambios de rotación, etc.¹

Factores que conforman el clima organizacional

El clima influye en el comportamiento de los individuos, por ello el énfasis en los beneficios de un clima saludable en la organización ya que radica en la influencia tanto en las actitudes, emociones, y conducta de las personas de la organización.

23

Factores relativos a las personas

El clima es la percepción que está compuesto por dimensiones concernientes a los individuos en su personalidad, actitudes, habilidades, motivación y expectativas, entre otros.²³

La percepción que cuentan los miembros de la organización de su entorno laboral

incluye diferentes aspectos relacionados a la organización. Cada individuo desde su perspectiva y lugar de trabajo, puede observar diferentes tipos de factores y procesos de la organización, de tal manera que pueden afectar a toda la organización.²³

Factores relativos a la organización y al grupo

Por ello además el clima está constituido por dimensiones relativas a la organización y a los procesos de grupo. En cuanto con la organización en las características de las normas y ordenamientos, el sistema mando, políticas, la coordinación. En cuanto a los factores de grupo tenemos: responsabilidad y toma de decisiones oportunas, los mecanismo comunicación y relaciones interpersonales, liderazgo, etc.²³

1.3.2 Dimensiones del clima organizacional

Por lo que se cuenta a las dimensiones que componen el clima organizacional en el cuestionario consta de 53 preguntas formulado por Litwing y Stringer está diseñado para medir nueve dimensiones que reflejan el énfasis organizacional que está constituido por:

1) Estructura: Percepción de las exigencias, de los reglamentos y de las políticas que se encuentran en una organización.¹⁰

Esta dimensión cubre las guías, y las políticas que puede formular una organización y que afectan directamente la manera de ejecutar la tarea.¹⁰

En esta dimensión se cuenta con el grado en que los sistemas y los objetivos del trabajo son constituidos por los directivos y trascendidos a los trabajadores, relativos a dirección y objetivos y de la inmediatez de la supervisión, como también el grado de burocratización.²

La estructura organizacional son las relaciones entre tarea y autoridad que interviene como los empleados coordinan sus acciones y utiliza los medios para alcanzar las metas organizacionales. El propósito fundamental de la estructura organizacional es controlar la forma en la que la miembros de la organización coordina sus acciones para lograr las metas organizacionales.²⁴

Una estructura se determina el modo en que se coordina los trabajos de las actividades. Hay seis elementos indispensables que los directivos necesitan cuando diseñen la estructura de su organización: individualismo del trabajo o división del trabajo, descentralización, cadena de mando.²⁵

La estructura nos referimos a su composición encierra los diversos contenidos de los puestos de trabajo, esto es las diferentes cosas que tiene que hacer el trabajador y los diferentes aspectos que se dan en su situación de trabajo con los que se encuentra y tiene que atender necesariamente igualmente incluye formatos se trata de contenidos que adopta para cualquier puesto de trabajo posiblemente pudiera repercutir sobre el bienestar y salud de un determinado trabajador en su jornada.

La importancia de la estructura: los sistemas de autoridad, comunicación y coordinación.²⁵

La estructura es la base de una organización y nos orienta en los niveles jerárquicos. Por medio de la estructura se designa áreas, se delimitan departamentos, se establece el número eficiente de trabajos, se concretan funciones y se asigna autoridad.²³

Existen sugerencias para mejorarlos aspectos relacionados con la dimensión de estructura: definir y dar a conocer el organigrama de la organización, de tal forma que todos los empleados tenga claras las relaciones jerárquicas existentes; proporcionar información al personal sobre los objetivos y planes estratégicos de la organización con el fin que puedan comprobar como sus objetivos individuales enlazan con los de la organización, la dirección debe mostrar que tiene el interés y la voluntad expresa de fomentar la comunicación en las organizaciones.²⁶

2) Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.¹⁰

La independencia de la gente, la orientación hacia las reglas, las oportunidades para ejercer la iniciativa individual. Lo característico de este componente reside en la libertad del individuo para ser su propio jefe y en el poder de que dispone para tomar decisiones.²

La autonomía proporciona libertad para decidir. Otra forma distinta de referirse a la autonomía a través de lo que se ofrece al trabajador en términos de independencia, responsabilidad, oportunidad para utilizar las propias habilidades y control sobre el propio trabajo.²⁵

Existen sugerencias para mejorarlos aspectos relacionados con la dimensión de autonomía: fomentar la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades por parte del personal proporcionando el apoyo necesario para ello.²⁶

3) Recompensa: la orientación hacia la promoción y el logro, satisfacción general, y la consecución de beneficios. Todos estos elementos se identifican por la presencia de la recompensa .²

Los gerentes tienen que decidir que incentivos o recompensas debe recibir cada grupo. Una organización necesita satisfacer mínimamente la expectativa de cada grupo. La distribución de recompensa o incentivos es un componente significativo de la eficacia de la organización ya que los incentivos ofrecidos a los trabajadores determinan ahora su motivación en la cual va hacer la forma y el nivel de sus contribuciones futuras.²⁴

Percepción de imparcialidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho. Este aspecto es la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)¹⁰

Oportunidades de desarrollo y crecimiento, relación recompensas/sanción.²⁷

Existen sugerencias para mejorarlos aspectos relacionados con la dimensión de recompensas: recompensar el trabajo de los individuos en función de su desempeño, así como el logro de los objetivos de equipos; evitar las amenazas y castigos innecesarios, la ansiedad reduce el rendimiento así como compensar los refuerzos negativos con los positivos; felicitar públicamente por los logros a los trabajadores; resaltar las mejoras conseguidas por el trabajador; transmitir claramente la política de retribuciones o salariales de la organización para que exista una percepción de justicia y equidad.²⁷

4) Riesgo: La toma de decisiones organizacional es el causa que consiste en responder a un problema, mediante la búsqueda y elección de una solución, decidir la forma correcta de brindar servicio a los clientes.²⁴

Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.¹⁰

Existen sugerencias para mejorarlos aspectos relacionados con la dimensión de riesgo: A las personas se les dice que no asumen riesgos porque se oponen a la estabilidad, aumenta la probabilidad de cometer errores, puede generar daños, etc. Pero el riesgo es la clave de generar ideas nuevas. Algunas de ellas son las siguientes: Fomentar que se asuman riesgos, no castigar los errores provocados por asumirlos, incluso felicitar al personal por el hecho de innovar aunque los resultados no sean los esperados; crear entornos relajantes en el que la imposición y el miedo sea la excepción; animar a los trabajadores a comenzar actividades nuevas que supongan un reto para ellos.²⁸

5) Calor: Las características percibidas de las relaciones sociales en cuanto si existe en las relaciones de los compañeros predomina la calidez, la amistad. Diversos estudios resaltan la importancia de las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral para cumplir sus metas y objetivos en donde debe existir un ambiente grato de buenas relaciones entre jefes y subordinados²⁸

6) Apoyo: Agrupa aspectos de apoyo, a los subordinados.²

Los sentimientos de apoyo y de amistad que sienten los trabajadores en su ámbito laboral se basan en el apoyo que brinda la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados con el trabajo. Esta dimensión menciona la importancia del apoyo y estímulo que recibe y da la jefatura a sus empleados.¹⁰

Existen sugerencias para mejorarlos aspectos relacionados con la dimensión apoyo: Prestar apoyos diferenciales en función de las necesidades de cada persona. Por ejemplo no necesita los mismos apoyos una persona que se acaba de incorporar a su primer empleo que una persona reconocida como experta en su materia y que tiene una experiencia en el puesto de trabajo; fomentar la colaboración entre los

trabajadores.²⁸

7) Estándares de desempeño: El desempeño está enfocado hacia las metas y con el fin de potenciar la competencia de los empleados, es muy importante debido ya que los individuos tienen la necesidad de afiliación que van a responder a los estándares llegando así a satisfacer a sus expectativas de uno mismo como de su entorno laboral institucional y compañerismo.²⁹

8) Tolerancia al conflicto: Es la confianza que un individuo pueda dar sus puntos de opiniones en cuanto a su organización con el fin de dar soluciones de mejoras para el servicio sin importar el alto grado de dirección.¹⁰

9) Identidad: La identidad es el grado de identificación que permiten al individuo conocerse a sí mismo como integrante de un grupo, como también la identidad depende de circunstancias como las relaciones laborales, los saberes y competencias para su éxito propio y de su organización y por último el lugar que ocupa dentro del grupo al que esta pertenece al realizar actividades y tareas en un ámbito laboral, conceden al individuo reconocimiento social que lo diferencia de otros profesionales por su nivel de lealtad.³⁰

1.3.3 Estrés

laboral Estrés

El estrés se asocia con las exigencias y los recursos. Las exigencias son las responsabilidades, presiones, obligaciones e incluso la falta de confianza que los individuos enfrentan en el lugar de trabajo. Los recursos son todo aquello que el individuo tiene de por sí y que utiliza para resolver las exigencias. El estrés se puede interpretar como un desequilibrio entre persona, las demandas de su ambiente y su capacidad de respuesta es un estado de excitación desagradable en la cual las personas perciben que las exigencias de un evento ponen a prueba o exceden su capacidad para satisfacerlas en la cual existen afrontamientos que consisten en pensamientos, sentimientos y conductas para tratar a reducir el estrés por la cual un afrontamiento efectivo ayuda a mantener una buena salud, el afrontamiento inefectivo puede ser dañino. El estrés son aquellas situaciones que nos han generado sensaciones de peligro o amenaza, situaciones tales cuales como de

carácter personal, familiar, social y laboral pueden ser causa de estrés.³¹

Estrés laboral

Es un estado por la cual esta ocasionado por las situaciones habituales del trabajo en las que se encuentra un individuo afectando a su cuerpo y a su mente y que repercute no solo sobre su bienestar personal sino también sobre su rendimiento. Es particular de las situaciones que se producen en el ámbito de las organizaciones del trabajo en la cual existe un sentimiento de tensión o displacer dando como consecuencias un

desbalance entre la persona y su entorno. El estrés laboral es un conjunto de respuestas o reacciones del empleado frente a situaciones de trabajo que puedan dañar su salud en los ámbitos fisiológico, psicológicos, emocional y conductual; pero también puede perjudicar su organización laboral, causando en los empleados una percepción en que las exigencias exceden las capacidades, habilidades, o recursos.¹³

La comisión Europea definió específicamente sobre el estrés en el trabajo como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o del medio de trabajo.³²

Factores del estrés laboral

El estrés tiene dos componentes claramente diferenciadas: la persona y el entorno(estresores),la Comisión Europea realizo un informe sobre el estrés laboral y recogió los siguientes factores: Exceso de trabajo, falta de tiempo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio, ausencia de una descripción clara de cadena de mando, responsabilidades múltiples sin la adecuada autoridad o capacidad de tomar decisiones, subordinados o subordinados que no coopera ni apoyan, falta de reconocimiento o recompensa, falta de control o de satisfacción del trabajador, inseguridad laboral, exposición a prejuicios en función de la edad, sexo, la raza, condiciones de trabajo físico desagradables.¹²

Los desencadenantes del estrés laboral se consideran el entorno objetivo en la valoración que realiza el individuo de dichos estresores. Matteson e Ivancevich centrándose en las características ambientales de la organización que más inciden en situaciones de estrés en los trabajadores lo clasifica en cinco categorías básicas como: estresores del ambiente físico de trabajo, estresores individuales, estresores grupales, estresores organizacionales, y estresores extraorganizacionales. En cuanto al entorno subjetivo lo constituye una serie de factores individual y social por ende es fenómeno individual de naturaleza subjetiva que puede darse en cualquier persona que se encuentre bajo presión. Por esta razón es necesario considerar el entorno objetivo que aquellas otras condiciones sociales y personales.³²

Existen básicamente dos tipos de factores que influyen como desencadenantes de un acontecimiento estresante: los personales y los situacionales.¹¹

Los factores personales incluyen elementos cognitivos, motivacionales, de personalidad, y hábitos comportamentales. De acuerdo con la teoría atribucional las personas, las causas de los situaciones manifestando su propia conducta, sentimientos a estos acontecimientos van a influir sobre los procesos psicológicos como es la emoción, la motivación, y sobre el comportamiento. Por su parte el patrón de conducta Tipo A integra tres características: orientación de logro competitivo (personas con este patrón tienen hacer muy autocríticas y a esforzarse por conseguir sus metas, acompañados de esfuerzos con sentimiento de alegría), urgencia temporal (estas personas parecen estar luchando con el tiempo, son muy intolerantes con los retrasos, con las pausas improductivas, etc.), sentimientos de ira y hostilidad (que no necesariamente se manifiesta).¹¹

Los factores situacionales incluyen características distintas objetivas de acontecimientos del estresor hay que distinguir si se trata de situación de estresor inherente o predecibles, de contralabilidad en la cual hace mención de tener control de ello, mutabilidad en donde la situación tiene la probabilidad de ser cambiante, y ambigüedad no la información no es clara, momento o cronología respecto al ciclo vital.¹¹

Sintomatología del estrés laboral

Las personas que sufren de un estado de estrés suelen presentar de manera persistente varios de los siguientes síntomas: irritabilidad, sentirse fácilmente frustrado; aumento de la sensibilidad (llorar inexplicablemente); perder el sentido del humor; pérdida de interés en las actividades cotidianas incluido el contacto social, aburrirse de todo; fumar demasiado o consumir alcohol, café, etc., fatiga constante que no se reduce con el descanso; sensación de malestar general como dolor de estómago, náuseas, mareo, dolor de cabeza, tensión muscular; resfriarse con excesiva facilidad o sufrir infecciones repetidas; pérdida de apetito o tener más apetito de lo normal; dificultad para conciliar o mantener el sueño; preocupaciones persistentes que no conducen a encontrar la solución del problema; problemas de atención y concentración, olvidos y errores frecuentes, despistarse con facilidad; dificultad para tomar decisiones.³³

1.3.4 Consecuencias del estrés laboral

El estrés tiene consecuencias en los planos físico, psicológicos y conductual en la vida de todo individuo en situación de trabajo. Cuando un estímulo exterior produce un desequilibrio en nuestro medio interno el organismo se activa para generar una respuesta del estrés. Esta respuesta suelen diferenciarse tales como³¹

1) Respuesta Fisiológica: Comprende un conjunto de estados y procesos fisiológicos ante los estímulos estresores.³¹

Las reacciones somáticas o fisiológicas lo más habitual son la fatiga, dolores diversos (dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores de cuello), problemas gástricos, el insomnio, tensión muscular, que está afectando por el cerebro reptiliano.¹²

Incluyen sudación de manos, palpitaciones, boca seca, indigestión, tensión y problemas premenstruales en las mujeres.¹³

2) Respuesta Psicológicas: La principal respuesta es de tipo emocional, pero también aparecen respuestas de tipo cognitivo y conductual.³¹

Sensación de resentimiento, rechazo, ansiedad, tensión, enojo, falta de concentración, apatía, dificultad para dormir o mantener el sueño, sentimiento de aislamiento, problemas de memoria, irritabilidad, etc.¹³

- **Reacciones emocionales**

Que acompañan al estrés son siempre emociones negativas, como el miedo, y la ansiedad³¹

El miedo es un sentimiento producido por un peligro presente e inminente, es una señal de advertencia ante un daño que está próximo. En la cual implica cierta inseguridad respecto a la capacidad del individuo para soportar o manejar la amenaza.³¹

La ansiedad es un sentimiento de preocupación, se trata de una respuesta que se produce como consecuencia de la percepción de una amenaza futura en la que la persona considera que algo terrible puede ocurrir en donde pueda causarle un daño físico o emocional. En donde va a presentar una serie de síntomas como son: movimientos nerviosos, palpitaciones. En el trabajo la ansiedad puede ser provocada por la gran responsabilidad o las malas relaciones laborales.³¹

La depresión es un síndrome caracterizado de sentirse melancólico, sentimientos de tristeza, ausencia de energía, falta de vitalidad, apatía, desgano, pesimismo, desesperanza.³¹

Cuando se refiere a la capacidad emocional queda afectado por el cerebro límbico. Se pierde empatía, capacidad de percibir lo que sienten los demás, esto hace cada vez más difícil comunicarnos, relacionarnos con los demás. Hay sentimientos de: apatía, aburrimiento, ansiedad, agresividad, irritabilidad, inseguridad, agotamiento, nerviosismo general.¹²

- **Respuesta cognitivas**

Cerebro cortical, cognitiva, cabe señalar como las más habituales la indecisión, la

perdida de la memoria o del sentido del humor. En lo mental o cognitivo hay: dificultad para concentrarse, dificultad para resolver problemas, dificultad para tomar decisiones¹²

El estrés compromete seriamente la capacidad intelectual de una persona, la preocupación hace que sea menos inteligente, y por ello menos capaz de asumir responsabilidades.¹²

- **Conductual:**

Al conjunto de comportamientos pueden ser estados de nerviosismo diversos como tics, morderse las uñas, comer más de lo normal. Es habitual encontrar: aumento de consumo de alcohol, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse), tartamudez.¹³

Pueden presentarse comportamientos conflictivos, proclividad hacia el consumo de alcohol, cambios alimenticios (falta o exceso de hambre).¹²

Por otro lado las consecuencias a nivel organizacional el estrés tiene repercusiones tales como ausentismo, impuntualidad, rotación excesiva del personal, bajo desempeño, accidentes de trabajo, deterioro de las relaciones laborales, problemas de comunicación, desconfianza, lo que conduce a una baja productividad.¹²

1.3.5 Teoría de enfermería

Modelo de sistemas de Betty Neuman

El modelo de Betty Neuman manifiesta que el proceso homeostático es el que permite que el organismo mantenga su equilibrio que lo lleva en desequilibrio en presencia del estrés dando condiciones cambiantes en su salud. El modelo es holístico ya que detalla las relaciones interrelaciones y al ser humano como un sistema. El modelo de Betty Neuman sostiene que todo sistema tiende a mantener un equilibrio ante los niveles de estrés que pueden ser dañinas o beneficioso según su naturaleza, grado y potencial para inducir un cambio.³⁴

Neuman define las fuerzas del estrés como estímulos creadores de tensión que

pueden provocar desequilibrios. Menciona que las fuerzas del estrés son: ³⁴

-Intrapersonal: Son aquellas fuerzas que se desencadenan en el interior del individuo en sus capacidades y limitaciones.

-Interpersonales: Son fuerzas que se producen en la interacción con las personas.

-Extrapersonales: Fuerzas que se producen en el ambiente o medio.³⁴

Para mantener el equilibrio, el individuo presenta líneas de resistencia flexibles que constituyen a los factores internos que protege al individuo a defenderse del agente estresante. Las líneas normales de defensa presentan el estado de bienestar que son comportamientos y patrones adquiridos por cada persona para contrarrestar o con llevar los niveles del estrés. Las líneas flexibles de defensa son las protecciones que el

individuo tiene por contrarrestar que el agente estresante rompa la línea de defensa y donde es importante fortalecer.³⁴

Las intervenciones con los agentes estresantes a fin de prevenir el estrés se da en niveles de prevención primaria, secundaria y terciaria que son importantes considerarlos en el día a día para reducir y prevenir los niveles de estrés.³⁴

1.4 FORMULACION DEL

PROBLEMA Problema General

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017?

Problema Específico

-¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017?

-¿Cuál es el nivel percibido de clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017?

1.5 Justificación

El presente estudio se justifica porque el estrés laboral y el clima organizacional constituye uno de los problemas de salud importantes en el ámbito laboral ya que es un factor decisivo en el comportamiento del grupo de trabajo.

Este presente estudio tiene como propósito concientizar sobre la importancia del manejo del estrés frente a las exigencias del trabajo y la importancia de un clima laboral adecuado ya que con ello logramos un bienestar del personal en la profesión de enfermería y también en la mejora de atención en la calidad del paciente.

Partiendo de los resultados tomarán medidas concernientes para intervenir oportunamente en aquellas dimensiones que merita atención, además servirá como base para planificar intervenciones preventivas frente al estrés y la formación de estrategias fortalecedoras para un clima organizacional adecuado.

Asimismo el presente trabajo investigación está contribuyendo a otras investigaciones porque será útil como antecedente que permitirá conocer mejor la realidad del problema estudiado en los profesionales de enfermería de áreas críticas de hospitales, contribuyendo en los datos sobre dos problemas que son relevantes en el ámbito laboral en salud, a fin de promover una salud mental en sus centros laborales, en la prevención del estrés laboral en los enfermeros mediante la identificación de los factores de riesgos, lo cual abrirá camino a nuevas y futuras investigaciones.

1.6 Objetivo

1.6.1 Objetivo General:

-Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia, 2017

1.6.2 Objetivo Especifico

- Identificar el nivel de estrés que presentan los enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia, 2017

- Identificar el nivel de clima organizacional que presentan los enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia, 2017

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho

1.7.2 Hipótesis Específico

HE1: El nivel de estrés laboral que presentan los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho es alto.

HE2: El nivel percibido de Clima Organizacional en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia es bajo.

II MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional ya que se analiza la relación que se establecieron entre clima organizacional y estrés laboral. Fue de diseño no experimental porque se realizaron sin manipular las variables, en la cual solo se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos, de corte transversal se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

2.2 Variables

Variable 1: Clima

organizacional Variable 2:

Estrés laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION
Clima Organizacional	Se refiere a las características del clima Organizacional. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El	El Clima organizacional estuvo medido por los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual por ello contaron con dimensiones quienes evaluaron el clima organizacional sobre la estructura, responsabilidad, recompensa, calor,	ESTRUCTURA	-Cumplimiento de las reglas y procedimientos -Definición de obligaciones, tareas y políticas -Nivel de toma de decisiones	Ordinal Alto:184-265 Medio:164-183 Bajo:53-163
			RESPONSABILIDAD	-Compromiso de los trabajadores -Estado de excelencia	

	Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. ²	apoyo ,estándares de desempeño, conflicto e identidad		-Alto grado de lealtad y flexibilidad
			RECOMPENSA	-Reconocimiento -Remuneración
			RIESGO	-Cálculo de toma de decisiones -Retos que se plantean la organización
			CALOR	-Buenas relaciones en grupos de trabajo
			APOYO	-Ayuda positiva entre los integrantes
				-Nivel de desempeño

			ESTANDARES DE DESEMPEÑO	-Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados de la organización
			CONFLICTO	-Grado de tolerancia de diversas opiniones -Efectividad en la integración dentro de la organización
			IDENTIDAD	-Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización -Grado de identificación

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION
Estrés laboral	Se define el estrés como respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades	Se evaluaron las consecuencias del estrés en 4 dimensiones que reflejaron las reacciones del estrés laboral en las enfermeras tales como reacciones físicas, cognitivas, emocionales y Conductuales.	REACCIONES FÍSICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Dolores diversos • Desordenes gastrointestinales • Desordenes de sueño • Desesperación 	Ordinal Alto:52-130 Medio:37-51 Bajo:26-36
			REACCIONES EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones negativas • Preocupación • Sentido de humor • Apatía • Insatisfecho • Irritabilidad 	

	percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. ¹³		REACCIONES COGNITIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Retraimiento social • Problemas de concentración y atención • Indecisión 	
			REACCIONES CONDUCTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Nerviosismo • Manías • Hábitos alimenticios • Agresividad 	

2.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Se trabajó con toda la población que se está conformado por 38 enfermeros quienes laboran en turnos diurnos y guardias programados en el rol del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Muestra:

No se estableció una muestra.

Muestreo: Es de tipo aletorio simple

Criterios de inclusión:

-Que sean licenciados en enfermería que se encuentren laborando bajo cualquier modalidad de contrato

-Personal de enfermería que acepta participar en el estudio y firmo el consentimiento informado

Criterios de exclusión

-Licenciados que no acepten participar en el estudio y/o no firmar el consentimiento informado

-Licenciados en vacaciones, pasantías

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La encuesta nos permitió dirigirnos con los licenciados del servicio de emergencia.

Instrumentos: El cuestionario, estuvo conformado por 26 preguntas para la variable estrés las cuales estuvieron compuesto por 04 dimensiones: 05 preguntas evaluaron las reacciones físicas en el estrés ,10 preguntas evaluaron las reacciones emocionales del estrés, 07 preguntas evaluaron las reacciones cognitivas y 04 preguntas las reacciones conductuales, es un cuestionario adaptado y modificado de la tesis titulado Factores estresantes y nivel de estrés en enfermeras(o) de Hospital Hipólito Unanue, el Agustino 2016 del autor Walter Díaz Gamarra. Para la variable clima estuvo conformado por 53 preguntas las cuales estuvo compuesto por 09 dimensiones según Litwing y Stringer.

Con respecto a la validación del instrumento se delimitó mediante el Juicio de expertos, que contaron con la participación de 5 profesionales calificados de la

salud, especialistas en el área asistencial y de investigación. Según la opinión de jueces, se llegó a delimitar una validez de 76% (Ver anexo 03). Para poder establecer la confiabilidad del instrumento se ejecutaron una prueba piloto, donde se encuestaron a 10 licenciados del servicio de emergencia las cuales no formaron parte de la población. Posteriormente se procedieron a pasar los resultados obtenidos al programa SPSS 24 y con el alfa de Cronbach tuvo como resultado de ambas variables tales como el clima organizacional y estrés laboral 0.763 y 0.909 respectivamente. (Ver anexo 04)

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se realizó todo un proceso, en el cual se utilizó el libro de códigos (ver anexo 05), posteriormente la tabulación de los datos para luego pasarlos al programa de Sspss24. Además una vez obtenidos los datos se evaluaron bajo el análisis univariado y bivariado donde se utilizaron el chi cuadrado y spearman para evaluar la hipótesis.

Los puntajes obtenidos fueron interpretados empleando según Estaninos (ver anexo 06), que permitieron identificar los niveles:

Los resultados fueron mostrados en tablas y porcentajes logrados a través de la estadística descriptiva. (Ver Anexo 7).

2.6 Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación, se tuvo en cuenta los cuatro principios éticos.

Autonomía: Los enfermeros participaron en este estudio de investigación quienes accedieron participar en la evaluación del clima organizacional y el estrés laboral de su servicio. Para garantía las participantes firmaron un consentimiento informado. (Ver Anexo 08).

Justicia: Las enfermeros conservaron el derecho a disponer si se retiraban o no del presente estudio.

No maleficencia: Las identidades permanecieron en el anonimato. **Beneficencia:** La información beneficiará los estudios sobre clima organizacional. y estrés laboral del servicio de emergencia hospital san Juan de Lurigancho.

III. RESULTADOS

Tabla 1

**Nivel de clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia.
Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.**

Dimensiones	Nivel de Clima Organizacional							
	bajo		medio		alto		Total	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
Estructura	4	10.5	25	65.8	9	23.7	38	100
Responsabilidad	10	26.3	21	55.3	7	18.4	38	100
Recompensa	8	21.1	20	52.6	10	26.3	38	100
Riesgo	10	26.3	15	39.5	13	34.2	38	100
Calor	4	10.5	24	63.2	10	26.3	38	100
Apoyo	8	21.1	22	57.9	8	21.1	38	100
Estand. Desempeño	4	11	24	63.2	10	26.3	38	100
Tolerancia al Conflicto	3	7.9	29	76.3	6	15.8	38	100
Identidad	12	32	7	18.4	19	50	38	100
Total	4	10.5	28	73.7	6	15.8	38	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho-Ccasani, 2017

Interpretación: Se observa que el nivel de clima organizacional que tiene el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017, se encontró que el 100%(38) de enfermeros de la muestra de estudio, el 10.5% tiene un nivel de clima organizacional bajo, mientras que solo 73.7% tiene

un nivel medio. En cuanto el nivel de clima organizacional que tiene relación en las dimensiones estructura, calor y desempeño se encontró que un 10.5% tiene nivel de clima organizacional bajo. Mientras que en la dimensión responsabilidad, riesgo un 26.3% posee un nivel de clima organizacional bajo. Mientras que en la dimensión recompensa, apoyo se encontró que un 21.1% tiene clima organizacional de nivel bajo. En la dimensión conflicto 7.9%, identidad 31.6% tiene un nivel de clima organizacional bajo.

En cuanto al nivel de clima organizacional que tiene relación en las dimensiones en calor, desempeño se encontró que un 23.2% tiene un nivel medio de clima organizacional. Mientras que en la dimensión conflicto (76.3%), estructura (65.8%), apoyo (57.9), responsabilidad (55.3%), recompensa (52.6%), riesgo (26.3%), identidad (18.4%) tiene un nivel medio de clima organizacional. Finalmente por lo que podemos mencionar que el clima organizacional es de medio (73.7%) a alto (15.8%).

Tabla 2

Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Dimensiones	Nivel de estrés							
	bajo		medio		alto		Total	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
Reac. físicas	14	36.8	16	42.1	8	21.1	38	100
Reac. emocionales	19	50	10	26.3	9	23.7	38	100
Reac. cognitivas	9	23.7	20	52.6	9	23.7	38	100
Reac. conductual	23	60.5	39.5	15	0	0	38	100
total	10	26.3	22	57.9	6	15.8	38	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho-Ccasani, 2017

Interpretación: En cuanto al nivel de estrés laboral que tienen el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017, se encontró que el 100%(38) de enfermeros de la muestra de estudio, el 57.9% tiene un nivel de estrés laboral medio, mientras que solo el 15.8% tiene un nivel alto de estrés laboral. El nivel de estrés medio se encuentra en las dimensiones físicas en 42.1%, emocionales 26.3%, cognitivas 52.6%, conductual 39.5%. Mientras que el nivel de estrés alto se encuentra en las dimensiones en físicas (21.1%), emocionales (23.7%), cognitivas (23.7%), conductual (0%). Por lo cual podemos decir que el nivel de estrés medio que predomina en enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 3

Nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de Clima Organizacional	Nivel de estrés laboral							
	bajo		medio		alto		total	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
bajo	1	2.6%	0	0.00%	3	7.9%	4	10.5%
medio	9	23.7%	16	42.1%	3	7.9%	28	73.7%
alto	0	0.0%	6	15.8%	0	0.0%	6	15.8%
Total	10	26.3%	22	57.9%	6	15.8%	38	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho-Ccasani, 2017

Interpretación: Respecto a la relación entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que de un total de 100%(38) de enfermeros encuestados, 42.1% (16 enfermeros) percibe un clima organizacional medio y su nivel de estrés laboral es medio. Finalmente que el 23.7%(9 enfermeros) presenta un nivel de estrés bajo y percibe un clima organizacional medio.

Tabla 4
Prueba de hipótesis

Habiéndose planteado la hipótesis la H1 existe relación significativa entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeros de enfermería del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho. Se aplicó la prueba de chi- cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,384 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	16,660	4	,002
Asociación lineal por lineal	,769	1	,381
N de casos válidos	38		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .63.

Con una sig de 0.003 ($p < 0.05$) con la cual se acepta la H1 existe asociación significativa entre clima organizacional y nivel de estrés laboral en el servicio de emergencia San Juan de Lurigancho, 2017.

Para evaluar el grado de dicha relación se procedió con la prueba de Rho de Spearman.

Correlaciones

			clima	estrés
Rho de Spearman	clima	Coeficiente de correlación	1,000	-,109
		Sig. (bilateral)	.	,515
		N	38	38
	estrés	Coeficiente de correlación	-,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,515	.
		N	38	38

Se determinó que hay relación entre clima organizacional y estrés laboral en enfermeros.

IV. DISCUSIÓN

Acerca de la percepción del clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan Lurigancho se encontró que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de clima medio 73.7% seguido de un clima alto 15.8%. Este estudio coincide con Calcina⁹(Lima-2015) estudio realizado Hospital Dos de Mayo, quien encontró que 71.4% de enfermeros tenían un clima organizacional medio y 28.6% alto, de igual manera Llactahuaman²² (Lima-2014) estudio realizado en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llenera, Ayacucho quien encontró que la mayoría de enfermeros tienen clima organizacional medio representado con 73.9% , de igual manera Falcon²⁰ (Lima-2015) estudio realizado en el Hospital Nacional de Lima se evidencia tiene un clima medio con 78.3% y bajo clima con un 21.7% . Por otro lado los resultados que difieren son los de Madueño ²¹(Lima-2015) quien realizo su estudio en la Clínica Ricardo Palma encontrando que el 56% de enfermeros tenían percepción baja sobre clima organizacional. Según base teórica el clima organizacional un conjunto de percepciones construidos en la interacción de las características personales, del grupo y de la organización puede haberse afectado la estructura que son obligaciones, reglas y políticas que se encuentran en una organización que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar la tarea, responsabilidad individual es el sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón, la remuneración es la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho. Riesgos es la percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo, apoyo son los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo y la última dimensión la tolerancia al conflicto que es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.¹⁰ En este sentido podemos mencionar que un gran número de enfermeros de servicio de emergencia tienen un nivel de clima organizacional medio seguido de alto y con porcentaje significativo de bajo, datos que se podrían relacionar con la identidad baja ya que el individuo no se reconoce así mismo como integrante de su servicio , infiriendo que cada cual se ocupa de sus propios intereses o sienten que no hay mucha lealtad por el profesional, y con la tolerancia al conflicto medio, reflejado en que cada miembro del servicio de emergencia no

se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y que la actitud de la jefatura es medianamente saludable, ya que se encuentran indecisos al dar sus opiniones frente al problema influenciado por el grado de jerarquía.

Acerca del estrés laboral en el presente estudio se encontró que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de estrés medio 57.9% seguido de un estrés bajo 26.3%. Este estudio coincide con estudios Vizconde¹⁸ (Trujillo-2016) estudio realizado Hospital regional docente, se encontró que el 72% presentan un nivel de estrés medio seguido de un 20% de estrés bajo y un porcentaje significativo de 8% alto. Sin embargo, el estudio que difieren es el de Paredes¹⁵ (Ecuador-2011) quien encontró que el 85.5% de enfermeros tiene un nivel alto de estrés. Según base teórica del estrés laboral implica al conjunto de respuestas o reacciones la persona hacia situaciones de trabajo que van a repercutir su salud en las reacciones fisiológicas tenemos la fatiga, dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores de cuello, problemas gástricos, insomnio, tensión muscular. En las reacciones emocionales que acompañan el estrés son las emociones negativas como el miedo, y la ansiedad. En las reacciones cognitivo existe preocupación excesiva, dificultad para concentrarse, dificultad para resolver problemas, dificultad para tomar decisiones, indecisión; finalmente en las reacciones conductuales pueden ser estados de nerviosismo diversos como tics, morderse las uñas, intranquilidad motora(movimientos repetitivos, rascarse, tocarse las manos), tartamudez.³²El estrés laboral se producen en el situaciones en que existe un sentimiento de tensión o displacer esto generando un desbalance entre la persona afectando a su cuerpo, su mente y su entorno.³³Por todo lo mencionado se puede decir que a nivel de estrés en el personal de enfermería en el servicio de emergencia va estar muchas veces en función del puesto, según la especialidad o el tipo de contrato laboral, por citar algunas intervinientes en el desarrollo del estrés. Por lo tanto afecta tanto a los trabajadores como a las organizaciones.

Acerca de la relación entre clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia hospital San Juan de Lurigancho en el presente estudio se encontró que existe asociación significativa entre las variables del estudio, donde el 42.1% tiene un nivel de estrés y clima organizacional medio, mientras que el 23.7% su nivel de estrés es bajo y clima organizacional es medio. Que al realizar la prueba estadística del Chi cuadrado para medir la relación de

las dos variables se encontró un valor de 0.003 demostrando que existe asociación significativa entre

las variables de estudio con un $(p < 0.05)$. Este presente estudio coincide el de Quispe¹⁸ (Arequipa-2016) estudio realizado en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Que tiene como resultado que el 21% de los trabajadores de salud presentan una percepción del Clima Organizacional es bajo, el 12% y 9% presentan niveles bajo y medio de estrés laboral respectivamente. Del 64% de trabajadores que perciben u opinan tiene un clima organizacional medio, el 34% posee bajo nivel de estrés laboral; el 18% alto y el 12% nivel medio. Del 15% que afirman que el clima organizacional de su institución alcanza un nivel alto, el 9% y 6% presentan niveles bajo y alto niveles de estrés, respectivamente. Así mismo el de Guardamino¹⁷ (Lima-2017) estudio realizado en el Hospital distrital de Chancay donde presento relación significativa entre las variables de estudio. Este estudio no se encontraron antecedentes que difieren. Según basa teórica el clima organizacional influye en el estrés laboral ya que toda organización posee tres puntos comunes, en primer lugar la diferenciación de funciones, en segundo lugar los miembros de los servicios comparten una finalidad y en tercer lugar poseen un objetivo para satisfacer dichas metas². El clima influye en la conducta de los individuos dando como reflejo de actitudes, conductas de las cuales se ven reflejadas en comportamientos conflictivos, estados de nerviosismo y sentimientos o emociones negativas como miedo, tristeza, desgano, se pierde la empatía, irritabilidad síntomas que son del estrés laboral. Por otro lado a nivel el estrés va a generar repercusiones tales como deterioro de las relaciones laborales, problemas de la comunicación, desconfianza por lo cual conducirá un bajo clima organizacional.¹² En este sentido podemos mencionar que un gran número de enfermeros tienen un clima organizacional y estrés medio así mismo se evidencia que un estrés bajo genera en los trabajadores una percepción media sobre el clima organizacional, datos que podrían relacionarse con el tiempo de experiencia, condición laboral, o factores propios de la persona como la personalidad. De modo que el clima organizacional influye en el nivel de estrés ya que al tener un ambiente

agradable y de baja tensión genera identidad hacia la institución y su profesión, responsabilidad en la toma de decisiones, un buen desempeño laboral y

relaciones amistosa entre colega. Por lo que se considera importante conocer los beneficios de un clima organizacional favorable y técnicas para controlar manejar los niveles estrés para que no afecte nuestra vida personal ni laboral.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones del estudio son:

-Existe relación en el clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho 2017. En cuanto los que tienen nivel de estrés bajo perciben un clima organizacional medio.

-El nivel de clima organizacional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho es medio. En torno a la Tolerancia al conflicto es medio ya que se encuentran indeciso al dar sus opiniones frente al problema influenciado por el grado de jerarquía, entorno a la identidad es baja para la gran mayoría de los encuestados infiriendo que no se reconoce a sí mismo como integrante de su servicio.

-Los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho tienen un nivel de estrés medio. En torno a las reacciones cognitivas y conductuales nos reflejan un nivel medio seguido de alto. Los indicadores que obtuvieron puntajes medio y altos son nerviosismo, hábitos alimenticios, y problemas de concentración.

VI. RECOMENDACIONES

-Las autoridades del Hospital San Juan de Lurigancho realicen capacitación en temas relacionados técnicas de relajamiento y comunicación para fortalecer el trabajo en equipo.

-Realizar trabajos de investigación que profundice sobre el tema, teniendo en cuenta el grado de experiencia laboral del personal de enfermería.

-Que el presente estudio sirva de referencia para que el personal de salud fortalezca su identidad hacia su servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional: Lima; 2011. [Sitio Internet]. Disponible en:
www.hsr.gob.pe/epidemiologia/pdf/guia_estudio_clima_organizacional.pdf
2. Management S, Guillen C. Psicología del trabajo. Ariel economía y empresa. 2 ed. Barcelona. 2011
3. National Institute of Occupation Safety: Unites states of America; 2010. [Sitio Internet]. Disponible en:
https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/2008-136_sp/
4. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid; 2012 [Sitio Internet]. Disponible en:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
5. Organización internacional del trabajo. Estrés laboral: Francia; 2015. [Sitio Internet]. Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo2.pdf
6. Sindicato de Enfermería Española: Estrés laboral: España; 2013 [Sitio Internet]. Disponible en:
<http://www.satse.es/comunicacion/sala-de-prensa/notas-de-prensa/el-estres-en-la-enfermeria-desata-todas-las-alarmas>
7. García A. Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud -Ica, 2010. Ica: Universidad Nacional de Ica; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en:
<https://www.unica.edu.pe/enfermeria/.../revista-enfermeria-alavanguardia-volumen2.p...>
8. Salvador J. clima organización y satisfacción en enfermeros. Perú, 2012. [Sitio Internet]. Disponible en:
www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf
9. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Perú, 2015 [Tesis para obtener el grado de especialista en enfermería intensivista]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en:

ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/.../4937/.../Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf.

10. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. trillas. 1 ed. Mexico. 2009
11. Rodriguez J. Manual de psicología social de la salud. síntesis. 1 ed. Madrid. 2008
12. Guitierrez R, Angeles Y. Estrés organizacional. trillas. 1 ed. Mexico. 2012
13. Acosta J. gestión del estrés. prof. 1 ed. Barcelona. 2011
14. Morocho J. El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital DR. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil [Tesis para obtener el grado de magister en gerencia de servicios de salud]. Trujillo: Universidad Nacional de Ecuador; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1722
15. Paredes S, Centeno N. estrés en el personal de enfermería y su influencia en el ámbito laboral en el servicio de cirugía del hospital provincial general docente Riobamba periodo abril-octubre 2011. Ecuador, 2011 [Tesis para obtener el grado de Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Ecuador; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:51000-1024/Details
16. Barrios H, Carvajal D. Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos en el hospital Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar-EDO Bolívar. Venezuela, 2010. [Tesis para obtener el grado de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad De Oriente Núcleo De Bolívar; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2223/1/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf
17. Guardamino C. Estrés laboral y clima organizacional en el personal del hospital distrital de chancay-2017. Perú, 2017 [Tesis para obtener el grado de Psicología]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. [Sitio Internet]. Disponible en: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?..
18. Quispe Calderón. Relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de

Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Hipolito Unanue. Minsa. Tacna, 2014. Perú, 2016 [Tesis para obtener el grado de magister en gerencia en salud]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1ad0adc3dfa02cc44f848e3b1bd86505

19. Vizconde E. Nivel de estrés en el profesional enfermera(o) de los servicios de emergencia y medicina B. Hospital regional docente de trujillo-2014 [Tesis para obtener el grado de Magister en salud pública]. Trujillo: Universidad católica los ángeles de Chimbote; 2016. [Sitio Internet]. Disponible en: repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/353

20. Falcon A, Vergaray E. Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. Perú, 2015 [Tesis para obtener el grado de Administración y negocios Internacionales]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/154>

21. Madueño L. Percepción del profesional de enfermería sobre clima organizacional en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ricardo Palma. Perú, 2015 [Tesis para obtener el grado de especialista en Enfermería intensivista]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../5039/1/Madueño_Carlos_Leyla_2015.pdf

22. Llactahuaman E. clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la unidad de emergencia Hospital Miguel Ángel Mariscal Llenera Ayacucho. Perú, 2013 [Tesis para obtener el grado de especialista en Enfermería en emergencia y desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?!sisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737436&indexSearch=ID>

23. Garteh J. Teoría organizacional. Pearson. 7 ed. México. 2013

24. Robbins S. Comportamiento organizacional. Pearson. 10 ed. Mexico. 2009
25. Quintanilla I. Psicología social del trabajo. Piramide. 1 ed. Madrid. 2013
26. Furnham A. Psicología organizacional. editorial alfaomega. 1 ed. Mexico. 2006
27. Perede S. Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humanos. editorial síntesis. 1 ed. Madrid. 2014
28. Cartaya A. Administración de recursos humanos: México; 2010. [Sitio Internet]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
29. Balderas K. elementos que constituyen la identidad profesional de la enfermera. México; 2009. [Sitio Internet]. Disponible en: atlante.eumed.net/identidad
30. Floria P. Control del estrés laboral. editorial fundación confemetal. 1 ed. Madrid. 2013
31. Moran C. Psicología del trabajo. ediciones aljibe. 1 ed. Malaga. 2005
32. Torres X. comprende el stress. amat. 1 ed. Barcelona. 2015
33. Raile M, Marrier A. Modelos y teorías. elsevier. 7 ed. Madrid. 2011
34. Kogien J. Public emergency department: the psychosocial impact on the physical domain of quality of life of nursing professionals. Brazil; 2014. [Sitio Internet]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000100051
35. Chang E. Role stress in nurses: Review of related factors and strategies for moving forward. United States of America ; 2009. [Sitio Internet]. Disponible en: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.14422018.2005.00221.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED
36. Garcia A. Evaluation and dimensions that define the labor environment and job satisfaction in nursing staff. United States of America; 2010. [Sitio Internet]. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X10000448>

37. Valecillo M .Musculoskeletal symptoms and occupational stress among nurses in a military Hospital. United States of America; 2010. [Sitio Internet].

Disponibile

en:

https://www.researchgate.net/publication/298505009_Musculoskeletal_symptoms_and_occupational_stress_among_nurses_in_a_military_hospital

38. Mohamadzadeh M. Comparison of Organizational Climate and Nurses' Intention to Leave Among Excellence Awarded Hospitals and Other Hospitals in 2013 united states of America; 2015. [Sitio Internet]. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4464374/>

ANEXO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
PROBLEMA GENERAL: -¿Cuál es la relación entre clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017?	OBJETIVO GENERAL: -Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia, 2017	HIPÓTESIS GENERAL: H1: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia,2017 H0: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia,2017	TIPO DE ESTUDIO: tipo investigación correlacional DISEÑO: No experimental de corte transversal VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN V1: CLIMA ORGANIZACIONAL V2: ESTRÉS LABORAL	REACCIONES FISICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Dolores diversos • Desordenes gastrointestinales • Desordenes de sueño • Desesperación 	1,2,3,4,5
				REACCIONES EMOCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones negativas • Preocupación • Sentido de humor • Apatía • Insatisfecho • Irritabilidad 	6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
				REACCIONES COGNITIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Retraimiento social • Problemas de concentración y atención • Indecisión 	16,17,18,19,20,21,22

PROBLEMA ESPECÍFICO: -¿Cuál es el nivel de estrés presentan los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017? -¿Cuál es el nivel de clima organizacion al en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san	OBJETIVO ESPECÍFICO : - identificar el nivel de estrés que presentan los enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia, 2017 - identificar el clima organizaciona l que presentan los enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: HE1: El nivel de estrés laboral que presentan los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho es alto. HE2: El nivel percibido de Clima Organizacional en enfermeros del Hospital San Juan de Lurigancho del servicio de Emergencia es bajo.		REACCIONES CONDUCTUAL ES	<ul style="list-style-type: none"> • Nerviosismo • Manías • Hábitos alimenticios • Agresividad 	23,24,25, 26
				ESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las reglas y procedimientos • Definición de obligaciones, tareas y políticas • Nivel de tomade decisiones 	1,2,3,4,5, 6,7,8,9, 10
				RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los trabajadores • Estado de excelencia • Alto grado de lealtad y flexibilidad 	11,12,13, 14,15, 16,17

juan de Lurigancho, 2017?	Emergencia, 2017				RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Remuneración 	18,19,20,21,22,23
					RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de toma de decisiones • Retos que se plantean la organización 	24,25,26,27,28
					CALOR	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones en grupos de trabajo 	29,30,31,32,33
					APOYO	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda positiva entre los integrantes 	34,35,36,37,38,39
					ESTANDARES DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de desempeño • Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados 	40,41,42,43,44

					de la organización	
				CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de tolerancia de diversas opiniones • Efectividad en la integración dentro de la organización 	45,46,47, 48,49
				IDENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización • Grado de identificación 	50,51,51, 53

ANEXO 02
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICA
E.A.P. ENFERMERÍA



CUESTIONARIO

Estimado Licenciada(o):

El presente instrumento es de carácter anónimo tiene como objetivo conocer su nivel de estrés laboral y clima organizacional que le brinda su institución laboral. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Por ello es importante que responda de manera franca y honesta.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

DATOS GENERALES

SERVICIO:

TIEMPO EN LA INSTITUCION: 1-5 años... 6-10 años... >17 años...

TIEMPO EN EL SERVICIO: 1-5 años... 6-10 años... >17 años...

EDAD: 22-35 años... 36-51 años... >51 años... **SEXO:**

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA **CONTRATADA**

Instrucciones:

A continuación se le presenta una serie de enunciados en la cual Uds deberá marcar con un aspa (X) que le corresponde según la escala de acuerdo a la que usted considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
Sufre de preocupación constante	X				

CUESTIONARIO DE NIVEL DE ESTRES

Señale con qué frecuencia si tienes las siguientes reacciones físicas, emocionales, cognitivas, conductuales:

NUNCA=1 RARAVEZ=2	AVECES=3 CASI SIEMPRE=4	SIEMPRE=5				
ENUNCIADO:REACCIONES FISIOLÓGICOS	1	2	3	4	5	
1. Siente que esta fatigado en su jornada laboral						
2. Sufre de dolor de espalda y cuello						
3. Sufre dolores de cabeza						
4. Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral						
5. Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño						

ENUNCIADO:REACCIONES EMOCIONALES	1	2	3	4	5
6. Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)					
7. Sufre de decaimiento continuamente					
8. Sufre de ansiedad					
9. Sufre de preocupación constante					
10. Siente que se ha vuelto mal humorado					
11. Siente que ha perdido la empatía					
12. En el desempeño diario se aburre					
13. Se siente desganado					
14. Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15. Siente que es pesimista					

ENUNCIADO:REACCIONES COGNITIVAS	1	2	3	4	5
16. Siente que no puede asumir responsabilidades					
17. Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo					
18. Sufre de olvidos constantemente					
19. Tiene dificultad para concentrarse					
20. Tiene dificultad para comunicarse con los demás					
21. Tiene dificultad para resolver problemas					
22. Tiene dificultad para tomar decisiones					

ENUNCIADO:REACCIONES CONDUCTUALES	1	2	3	4	5
23. Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)					
24. Sufre de algunas manías(rascarse o tocarse las manos cada rato)					
25. Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito					
26. Tiene reacciones agresivas					

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. Deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere pertinente:

N.	ENUNCIADOS	TE D	ED	NDNED	DA	TDA
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	En su servicio las tareas están claramente definidas					
2	En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conoce claramente las políticas de su hospital					
5	Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio					
6	En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	En su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
9	En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar					
10	La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan					
11	No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces					
12	A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando de ellos					
13	La jefatura solo traza planes generales de lo que se debe hacer del resto cada uno es responsable del trabajo realizado					
14	En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo					
15	La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos					
16	En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas					
17	En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades					
18	En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda					

19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas					
20	En su servicio las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En su servicio existe mucha crítica					
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando comete un error lo sancionan					
24	La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente					
25	En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes					
27	La toma de decisiones en su servicio se da con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad					
28	En su servicio se arriesga por una buena idea					
29	Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmósfera amistosa					
30	En su servicio se caracteriza por tener un clima agradable y sin tensiones					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio					
32	Las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables					
34	En su servicio se exige un rendimiento bastante alto					
35	Su jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal					
37	Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	En su servicio es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Se siente orgulloso de sus desempeños					

40	Sise equivoca ,las cosas van mal con su jefatura					
41	En su servicio la jefatura habla de sus aspiraciones					
42	Las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente uno del otro					
43	Su jefatura y compañeros lo ayudan cuando tiene una labor difícil					
44	La filosofía de su servicio enfatiza el factor humano (como se sienten las personas, etc.)					
45	Su organización causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
46	La actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable					
47	Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal					
48	Siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura					
49	Lo más importante en su servicio ,es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
50	Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio					
51	Siente que es miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio					
53	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses					

ANEXO 03
RESUMEN DE OPINIÓN DE JUECES
CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	VALORES DE JUECES					PROMEDIO
	J1	J2	J3	J4	J5	
CLARIDAD	60%	80%	80%	90%	80%	78%
OBJETIVIDAD	60%	80%	80%	65%	80%	73%
PERTINENCIA	80%	80%	80%	65%	80%	77%
ACTUALIDAD	60%	90%	80%	50%	80%	72%
ORGANIZACIÓN	60%	80%	80%	50%	80%	70%
SUFICIENCIA	60%	80%	80%	70%	80%	74%
INTENCIONALIDAD	80%	80%	80%	65%	80%	77%
CONSISTENCIA	60%	80%	80%	65%	80%	73%
COHERENCIA	80%	90%	80%	60%	80%	78%
METODOLOGÍA	80%	80%	80%	75%	80%	79%
TOTAL						75.60%
PROMEDIO TOTAL						76.10%

**RESUMEN DE OPINIÓN DE JUECES
ESTRÉS LABORAL**

INDICADORES	VALORES DE JUECES					PROMEDIO
	J1	J2	J3	J4	J5	
CLARIDAD	60%	80%	80%	60%	80%	72%
OBJETIVIDAD	80%	90%	80%	80%	80%	82%
PERTINENCIA	60%	80%	80%	60%	80%	72%
ACTUALIDAD	60%	90%	80%	60%	80%	74%
ORGANIZACIÓN	80%	80%	80%	80%	80%	80%
SUFICIENCIA	80%	90%	80%	80%	80%	82%
INTENCIONALIDAD	60%	80%	80%	80%	80%	76%
CONSISTENCIA	60%	90%	80%	60%	80%	74%
COHERENCIA	60%	90%	80%	60%	80%	74%
METODOLOGÍA	60%	80%	80%	60%	80%	72%
TOTAL						758%
PROMEDIO TOTAL						76%

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Roxana Obando Legarra
- I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
- I.3. Especialidad del experto: Emergencias y Desastres
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Estres Laboral
- I.5. Autor del instrumento: Marisol Cassani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			/		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.			/		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora			/		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación			/		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.			/		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			/		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			/		
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80.1

San Juan de Lurigancho, Lima, 15 de Junio del 2017



 Firma de experto informante
 DNI:0928254j.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Roxana Chando Legarra
- I.2. Cargo e Institución donde labora: E
- I.3. Especialidad del experto: Emergencias y Desastres
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
- I.5. Autor del instrumento: Marisol Cassani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			Y		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			Y		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				Y	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora			Y		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			Y		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.			Y		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				Y	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.			Y		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				Y	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				Y	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80.1

San Juan de Lurigancho, Lima, 15 de Junio del 2017

Firma de experto informante
 DNI: 89282547

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Lardillo Fernández Juan Carlos
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial.
 I.3. Especialidad del experto: Emergencias y Desastres
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
 I.5. Autor del instrumento: Marisol Cassoni Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

San Juan de Lurigancho, 27 de Junio del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 45508065



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Gorchilo Fernández Juan Carlos
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial
- I.3. Especialidad del experto: Emergencias y Desastres
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Estres Laboral
- I.5. Autor del instrumento: Marisol Casani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					X	



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85 %

San Juan de Lurigancho, 27 de Junio del 2017

Firma de experto informante
 DNI:45508065.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dra. Glenda Rodríguez Uday
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/Universidad César Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Metodóloga
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Estres Laboral
 I.5. Autor del instrumento: Marisol Casani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 18 de 8 del 2017

.....
 Firma de experto informante
 DNI: 10287612



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dra. Glenda Rodríguez Uday
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/ Universidad César Vallejo
- I.3. Especialidad del experto: Metodóloga
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
- I.5. Autor del instrumento: Marisol Casasani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 18 de 8 del 2017


.....
Firma de experto informante
DNI:10.28.7612.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PALOMINO HENRÍQUEZ CHRISTIAN ADOLFO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO GASTRONÓMICO DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
 I.5. Autor del instrumento: Marisol Cossani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			/		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.			/		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora			/		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.			/		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			/		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			/		
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, Lima, 08 de Junio del 2017



.....
 Firma de experto informante
 DNI: ... 41.811.332

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PACOMINO MENDOZA CHRISTIAN ADUIFO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO GASTRONÓMICO DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Estres Laboral
 I.5. Autor del instrumento: Marisol Casasani Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			/		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.			/		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora			/		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.			/		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			/		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			/		
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, Lima, 08 de Junio del 2017



Firma de experto informante
DNI: 4181336



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CHAVEZ MENDEZ ANDREA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: JEFA. DPTO. ENF. HOSPITAL MILITAR CENTRAL.
- I.3. Especialidad del experto: ENFERMERIA: CUIDADOS EN MEDICINA INTERNA.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%.

San Juan de Lurigancho, de del 2017.

.....
 Firma de experto informante:
 DNI: 09100939.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CHAVEZ MENDEZ ANDREA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: JEFA. DPTO. ENF. HOSPITAL MILITAR CENTRAL.
 I.3. Especialidad del experto: ENFERMERIA: CUIDADOS EN MEDICINA INTERNA.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%.

San Juan de Lurigancho, de del 2017.

.....
 Firma de experto informante
 DNI: 09100539.....

ANEXO 04

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems

Análisis de fiabilidad

Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	76,9
	Excluido ^a	3	23,1
	Total	13	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	26

Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	53

Base de datos de la prueba de confiabilidad

	pE1	pE2	pE3	pE4	pE5	pE6	pE7	pE8	pE9	pE10	pE11	pE12	pE13	pE14	pE15	pE16	pE17	pE18	pE19	pE20	pE21	pE22	pE23	pE24	pE25	pE26
1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
6	3	5	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1
7	3	3	4	3	2	1	3	4	4	3	2	1	3	1	1	3	3	2	3	4	2	2	3	1	2	1
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
10	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
11																										
12																										
13																										

	pC1	pC2	pC3	pC4	pC5	pC6	pC7	pC8	pC9	pC10	pC11	pC12	pC13	pC14	pC15	pC16	pC17	pC18	pC19	pC20	pC21	pC22	pC23	pC24	pC25	pC26	pC27	pC28	pC29	pC30	pC31	pC32	pC33	pC34	pC35	pC36	pC37	pC38	pC39	pC40	pC41	pC42	pC43	pC44	pC45	pC46	pC47	pC48	pC49	pC50	pC51	pC52	pC53		
1	4	3	3	4	4	5	1	5	1	4	1	2	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3			
2	3	4	4	4	4	5	2	5	1	4	1	5	3	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	5	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2			
3	4	4	4	4	4	3	2	5	1	4	1	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2		
5	4	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4		
6	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	5	4	1	3	4	2	1	3	1	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	3		
7	3	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3			
9	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	3	2	2	4	1	2	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2				
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
11																																																							
12																																																							
13																																																							

ANEXO 0 5

LIBRO DE CÓDIGOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PREGUNTAS POSITIVAS	1	2	3	4	5
PREGUNTAS NEGATIVAS	5	4	3	2	1

NRO ITEMS	TED	ED	NDNED	DA	TDA
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DEACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	5	4	3	2	1
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	1	2	3	4	5
13	5	4	3	2	1
14	1	2	3	4	5
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
18	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5
21	5	4	3	2	1
22	5	4	3	2	1
23	5	4	3	2	1

24	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5
26	5	4	3	2	1
27	1	2	3	4	5
28	1	2	3	4	5
29	1	2	3	4	5
30	1	2	3	4	5
31	5	4	3	2	1
32	5	4	3	2	1
33	1	2	3	4	5
34	1	2	3	4	5
35	1	2	3	4	5
36	5	4	3	2	1
37	5	4	3	2	1
38	5	4	3	2	1
39	1	2	3	4	5
40	5	4	3	2	1
41	1	2	3	4	5
42	5	4	3	2	1
43	1	2	3	4	5
44	5	4	3	2	1
45	5	4	3	2	1
46	5	4	3	2	1
47	1	2	3	4	5
48	1	2	3	4	5
49	5	4	3	2	1
50	1	2	3	4	5
51	1	2	3	4	5
52	5	4	3	2	1
53	5	4	3	2	1

LIBRO DE CÓDIGOS DE ESTRÉS LABORAL

PREGUNTAS POSITIVAS	1	2	3	4	5
PREGUNTAS NEGATIVAS	5	4	3	2	1

NRO ITEMS	PUNTUACION				
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
6	5	4	3	2	1
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	5	4	3	2	1
10	5	4	3	2	1
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	5	4	3	2	1
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	5	4	3	2	1
20	5	4	3	2	1
21	5	4	3	2	1
22	5	4	3	2	1
23	5	4	3	2	1
24	5	4	3	2	1
25	5	4	3	2	1
26	5	4	3	2	1

ANEXO 06

CÁLCULO DE PUNTAJE SEGÚN ESTANINOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para determinar la puntuación bajo, media, alto en el instrumento denominado clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho se determinó mediante los puntajes según estatinos como valor de referencia.

CLIMA ORGANIZACIONAL

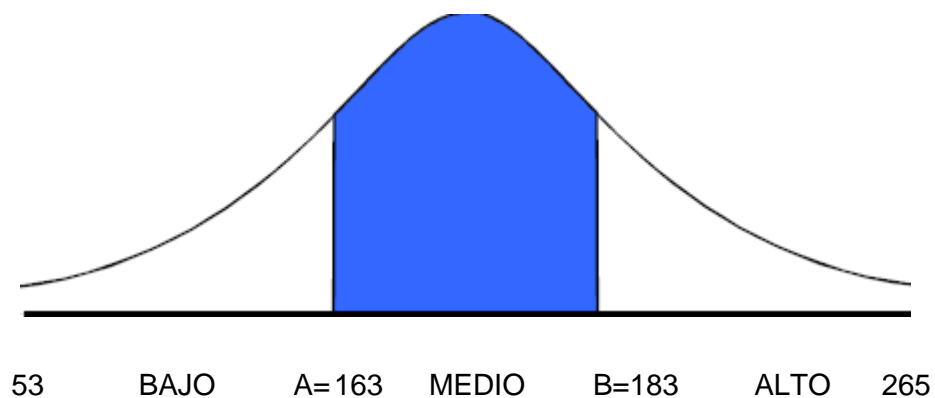
Estadísticos

clima

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		173,89
Desviación estándar		13,190

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 173 - 0.75 (13.190)$$
$$A = 163$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 173 + 0.75 (13.190)$$
$$B = 183$$



BAJO=53-163
MEDIO=164-183
MEDIO=184-265

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estructura

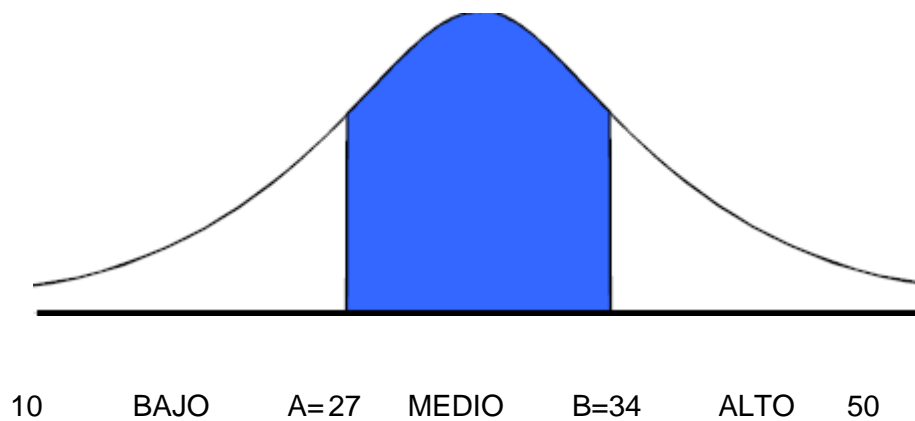
Estadísticos

estructura

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		31,87
Desviación estándar		4,344

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 31 - 0.75 (4.3)$$
$$A = 27$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 31 + 0.75 (4.3)$$
$$B = 34$$



BAJO=10-27

MEDIO=28-34

ALTO=35-50

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Responsabilidad

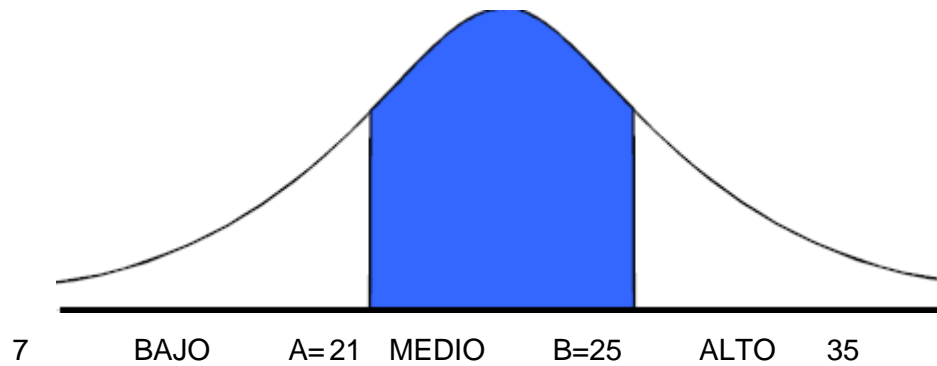
Estadísticos

responsabilidad

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		23,21
Desviación estándar		2,133

$$A = X - 0.75 \text{ (D.S)}$$
$$A = 23 - 0.75 \text{ (2.1)}$$
$$A = 21$$

$$B = X + 0.75 \text{ (D.S)}$$
$$B = 23 + 0.75 \text{ (2.1)}$$
$$B = 25$$



BAJO=7-21

MEDIO=22-25

ALTO=26-35

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Recompensa

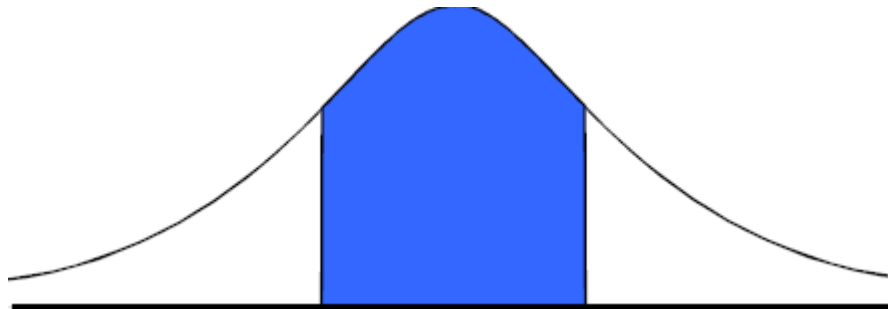
Estadísticos

recompensa

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		17,47
Desviación estándar		3,501

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 17 - 0.75 (3.5)$$
$$A = 14$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 17 + 0.75 (3.5)$$
$$B = 20$$



6 BAJO A=14 MEDIO B=20 ALTO 30

BAJO=6-14

MEDIO=15-20

ALTO=21-30

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Riesgo

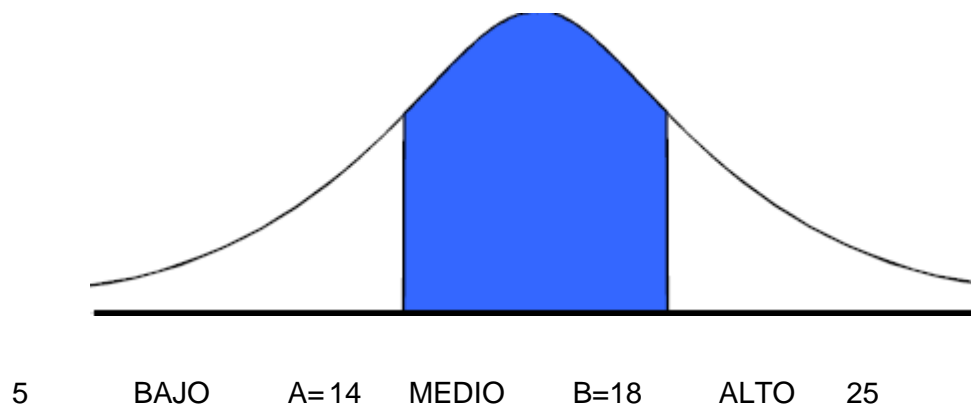
Estadísticos

riesgo

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		16,79
Desviación estándar		2,933

$$A = X - 0.75 \text{ (D.S)}$$
$$A = 16 - 0.75 \text{ (2.9)}$$
$$A = 14$$

$$B = X + 0.75 \text{ (D.S)}$$
$$B = 16 + 0.75 \text{ (2.9)}$$
$$B = 18$$



BAJO=5-14

MEDIO=15-18

ALTO=19-25

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Calor

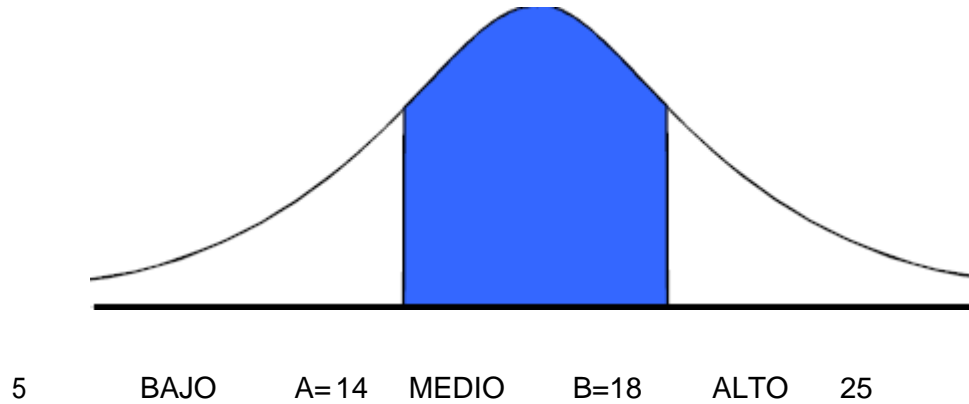
Estadísticos

calor

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		16,84
Desviación estándar		2,656

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 16 - 0.75 (2.9)$$
$$A = 14$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 16 + 0.75 (2.9)$$
$$B = 18$$



BAJO=5-14

MEDIO=15-18

ALTO=19-25

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Apoyo

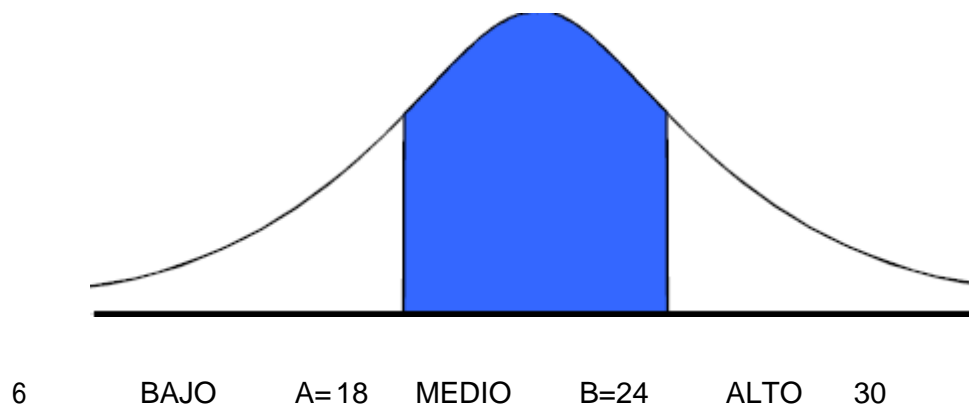
Estadísticos

apoyo

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		21,58
Desviación estándar		3,717

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 21 - 0.75 (3.7)$$
$$A = 18$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 21 + 0.75 (3.7)$$
$$B = 24$$



BAJO=6-18

MEDIO=19-24

ALTO=25-30

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estándares de desempeño

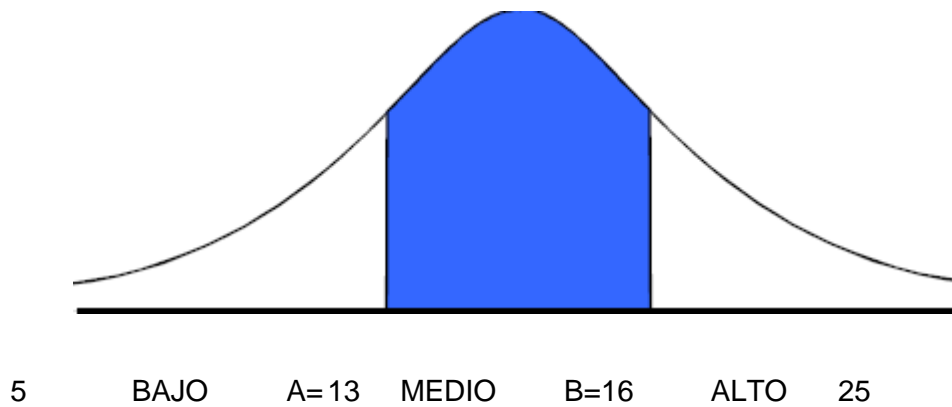
Estadísticos

desempeño

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		15,79
Desviación estándar		1,679

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 15 - 0.75 (1.6)$$
$$A = 13$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 15 + 0.75 (1.6)$$
$$B = 16$$



BAJO=5-13

MEDIO=14-16

ALTO=17-25

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Conflicto

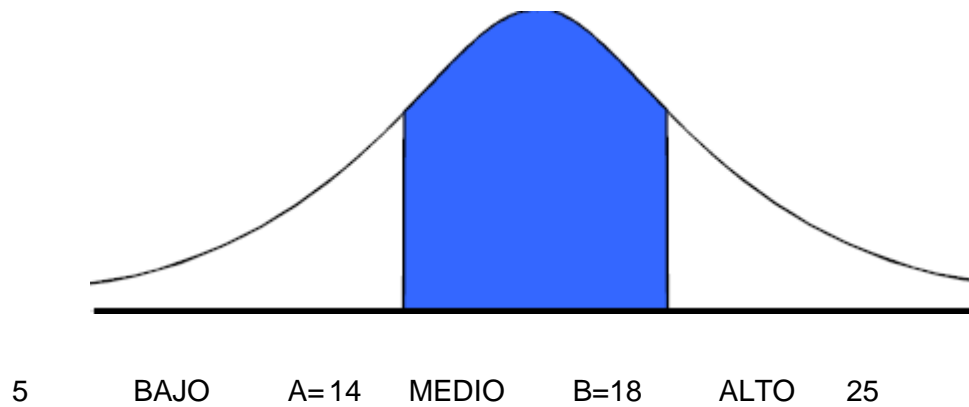
Estadísticos

conflicto

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		16,66
Desviación estándar		2,305

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 16 - 0.75 (2.3)$$
$$A = 14$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 16 + 0.75 (2.3)$$
$$B = 18$$



BAJO=5-14

MEDIO=15-18

ALTO=19-25

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Identidad

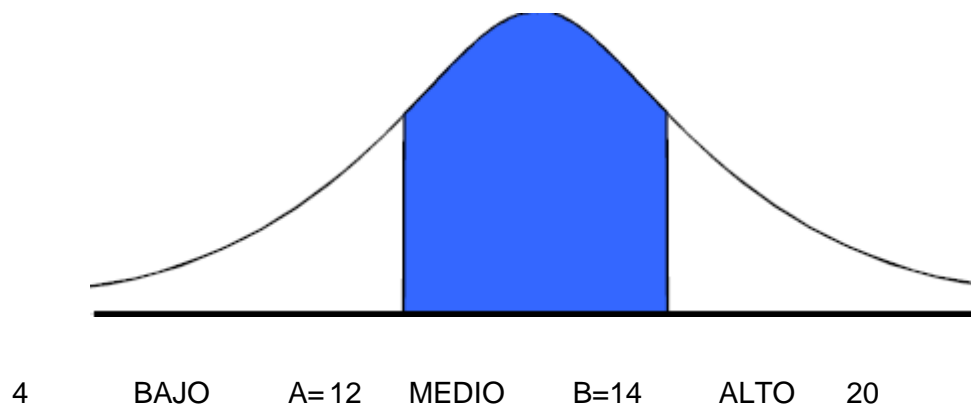
Estadísticos

identidad

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		13,68
Desviación estándar		1,876

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 13 - 0.75 (1.8)$$
$$A = 12$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 13 + 0.75 (1.8)$$
$$B = 14$$



BAJO=4-12

MEDIO=13-14

ALTO=15-20

CÁLCULO DE PUNTAJE SEGÚN ESTANINOS DE ESTRÉS LABORAL

Para determinar la puntuación bajo, media, alto en el instrumento denominado clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho se determinó mediante los puntajes según estatinos como valor de referencia.

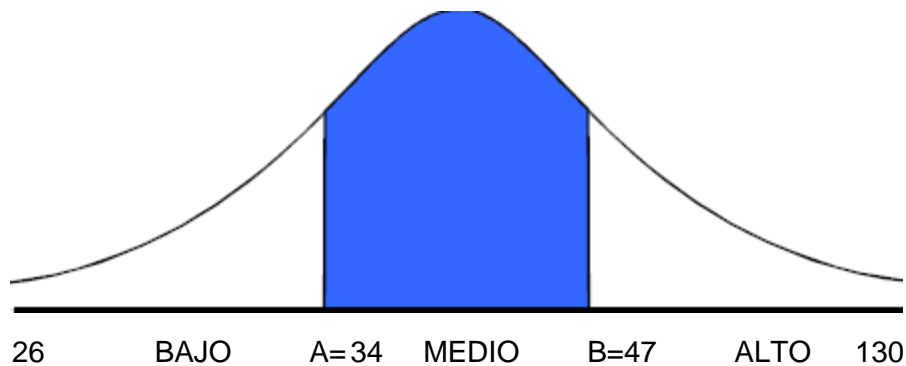
Estadísticos

estrés

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		43,68
Desviación estándar		10,796

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 43,68 - 0.75 (10,796)$$
$$A = 26$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 43,68 + 0.75 (10,796)$$
$$B = 47$$



BAJO=26-36

MEDIO=37-51

ALTO=52-130

DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL
FISICAS

Estadísticos

reaccfisicas

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		10,03
Desviación estándar		2,785

$$A = X - 0.75 \text{ (D.S)}$$

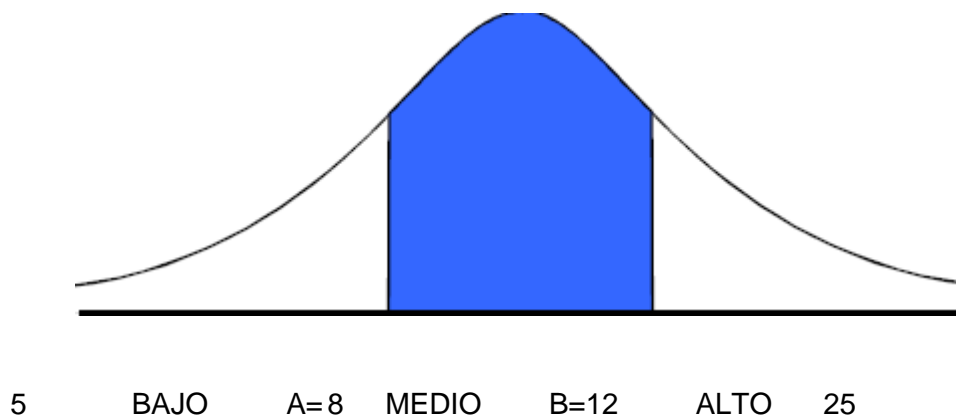
$$A = 10,03 - 0.75 \text{ (2,785)}$$

$$A = 8$$

$$B = X + 0.75 \text{ (D.S)}$$

$$B = 10,03 + 0.75 \text{ (2,785)}$$

$$B = 12$$



BAJO=5-8

MEDIO=9-12

ALTO=13-25

DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL
EMOCIONALES

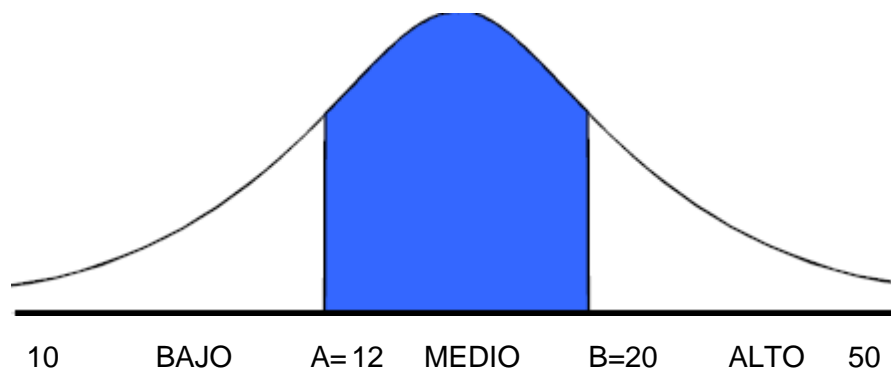
Estadísticos

reacciemocionales

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		16,82
Desviación estándar		5,306

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 16,82 - 0.75 (5,306)$$
$$A = 12$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 16,82 + 0.75 (5,306)$$
$$B = 20$$



BAJO=10-16

MEDIO=17-20

ALTO=21-50

DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL
COGNITIVAS

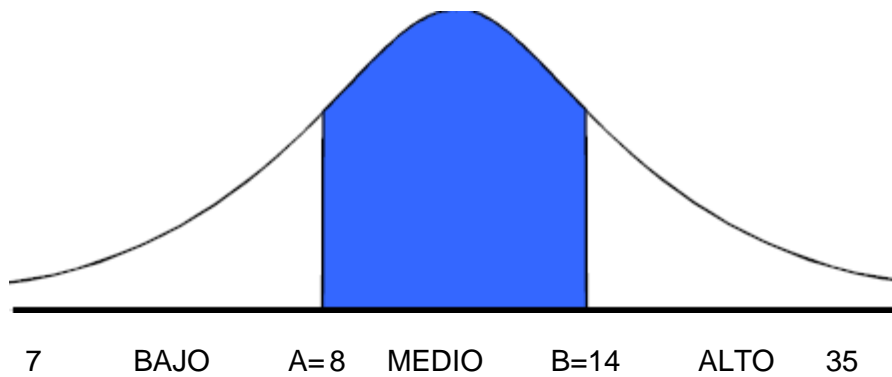
Estadísticos

reaccognitivas

N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		11,61
Desviación estándar		3,894

$$A = X - 0.75 (D.S)$$
$$A = 11,61 - 0.75 (3,894)$$
$$A = 8$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$
$$B = 11,61 + 0.75 (3,894)$$
$$B = 14$$



BAJO=7-8 MEDIO=9-14

ALTO=15-35

DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL
CONDUCTUAL

Estadísticos

reacconductual		
N	Válido	38
	Perdidos	0
Media		5,24
Desviación estándar		1,261

$$A = X - 0.75 (D.S)$$

$$A = 5,24 - 0.75 (1,261)$$

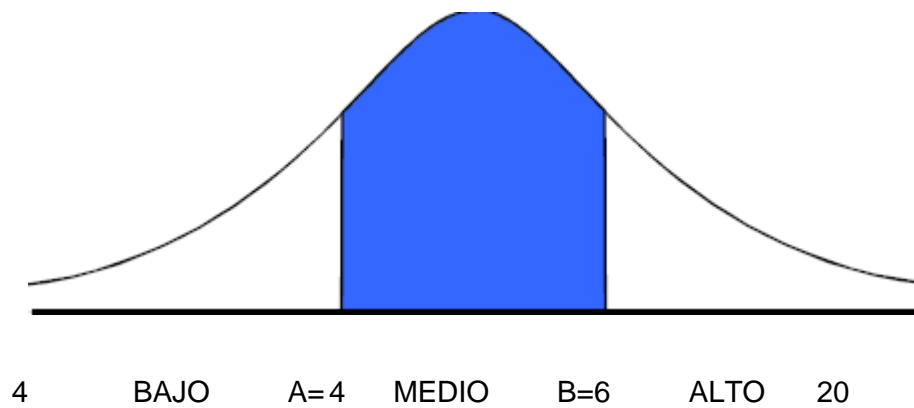
$$A = 4$$

$$B = X + 0.75(D.S)$$

$$B = 5,24 + 0.75$$

$$(1,261)$$

$$B = 6$$



BAJO=4-5
MEDIO=6-7
ALTO=8-20

Anexo 7

Edad de los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

edad

	Frecuencia	Porcentaje
22-35años	26	68.4
36-51años	12	31.6
Total	38	100.0

Sexo de los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

sexo

	Frecuencia	Porcentaje
femenino	25	65.8
masculino	13	34.2
Total	38	100.0

Condición laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Condición laboral

	Frecuencia	Porcentaje
nombrada	30	78.9
contratada	8	21.1
Total	38	100.0

Tiempo en el servicio en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Tiempo en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
1-5 años	15	39.5
6-10 años	17	44.7
>11	6	15.8
Total	38	100.0

Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

1° dimensión :Reacciones Físicas										
	NUNCA		RARA VEZ		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
1. Siente que esta fatigado en su jornada laboral	1	2.6	22	57.9	15	39.5	0	0	0	0
2. Sufre de dolor de espalda y cuello	7	18.4	18	47.4	8	21.1	3	7.9	2	5.3
3.Sufre dolores de cabeza	16	42.1	8	21.1	11	28.9	3	7.9	0	0
4.Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral	19	50.0	12	31.6	7	18.4	0	0	0	0
5.Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño	18	47.4	17	44.7	3	7.9	0	0	0	0

Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

2° dimensión :Reacciones Emocionales

	NUNCA		RARA VEZ		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
6. Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)	14	36.8	14	36.8	10	26.3	0	0	0	0
7.Sufre de decaimiento continuamente	21	55.3	7	18.4	10	26.3	0	0	0	0
8.Sufre de ansiedad	21	55.3	11	28.9	3	7.9	3	7.9	0	0
9. Sufre de preocupación constante	14	36.8	21	55.3	0	0.0	3	7.9	0	0
10.Siente que se ha vuelto mal humorado	16	42.1	11	28.9	11	28.9	0	0	0	0
11.Siente que ha perdido la empatía	19	50.0	16	42.1	3	7.9	0	0	0	0
12. En el desempeño diario se aburre	27	71.1	8	21.1	3	7.9	0	0	0	0
13.Se siente desganado	16	42.1	16	42.1	6	15.8	0	0	0	0
14. Sufre de irritabilidad ante cualquier situación	19	50.0	16	42.1	3	7.9	0	0	0	0
15.Siente que es pesimista	21	55.3	11	28.9	6	15.8	0	0	0	0

Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

3° dimensión :Reacciones Cognitivas										
	NUNCA		RARA VEZ		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
16.Siente que no puede asumir responsabilidades	19	50.0	10	26.3	9	23.7	0	0	0	0
17.Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo	12	31.6	18	47.4	8	21.1	0	0	0	0
18.Siente que se olvida fácilmente de las cosas	18	47.4	20	52.6	0	0.0	0	0	0	0
19. Tiene dificultad para concentrarse	22	57.9	7	18.4	9	23.7	0	0	0	0
20. Tiene dificultad para comunicarse con los demás	25	65.8	6	15.8	4	10.5	3	7.9	0	0
21. Tiene dificultad para resolver problemas	13	34.2	25	65.8	0	0.0	0	0	0	0
22. Tiene dificultad para tomar decisiones	18	47.4	20	52.6	0	0	0	0	0	0

Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

3° dimensión :Reacciones Conductuales										
	NUNCA		RARA VEZ		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
23. Sufre intranquilidad motora (movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	23	60.5	12	31.6	3	7.9	0	0	0	0
24. Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)	32	84.2	6	15.8	0	0	0	0	0	0
25. Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito	25	65.8	13	34.2	0	0	0	0	0	0
26. Tiene reacciones agresivas	28	73.7	10	26.3	0	0	0	0	0	0

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

1° dimensión :Estructura										
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
1.En su servicio las tareas están claramente definidas	0	0	4	10.5	14	36.8	18	47.4	2	5.3
2.En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas	0	0	10	26	9	24	19	50.0	0	0
3.En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones	0	0	2	5.3	13.0	34.2	23	60.5	0	0
4.Conoce claramente las políticas de su hospital	0	0	5	13.2	7	18.4	24	63.2	2	5.3
5.Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio	0	0	3	7.9	8	21.1	25	65.8	2	5.3
6.En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas	8	21.1	14	36.8	14	36.8	2	5.3	0	0
7.El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas(tomadas en cuenta)	0	0	5	13	16	42	15	39.5	2	5.3
8.En su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	0	0	10	26	13	34	13	34.2	2	5.3
9.En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar	5	13.2	18	47	10	26	5	13.2	0	0
10.La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	4	10.5	8	21	6	16	20	52.6	0	0

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

	2° dimensión :Responsabilidad									
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
11.No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces	0	0	13	34.2	10	26.3	15	39.5	0	0
12.A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando de ellos	0	0	12	31.6	10	26.3	13	34.2	3	8
13.La jefatura solo trazan planes generales de lo que se debe hacer del resto cada uno es responsable del trabajo realizado	3	7.9	3	7.9	18	47.4	14	36.8	0	0
14.En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo	0	0	0	0	8	21.1	30	78.9	0	0
15.La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismos	0	0	9	23.7	7	18.4	22	57.9	0	0
16.En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	0	0	10	26.3	8	21.1	20	52.6	0	0
17.En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades	0	0	14	36.8	1	2.6	15	39.5	0	0

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

3° dimensión :Recompensa										
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
18. En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	0	0	15	39.5	2	5.26	17	44.7	4	10.5
19.Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y criticas	5	13.2	16	42.1	6	15.8	6	15.8	5	13.2
20. En su servicio las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	6	15.8	15	39.5	9	23.7	4	10.5	4	10.5
21.En su servicio existe mucha critica	1	2.6	13	34.2	9	23.7	13	34.2	2	5.3
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	3	7.9	14	36.8	7	18.4	14	36.8	0	0
23. Cuando comete un error lo sancionan	4	10.5	8	21.1	11	28.9	15	39.5	0	0

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

	4° dimensión :Riesgo									
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
24. La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente	1	2.6	0	0	25	65.8	12	31.6	0	0
25. En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	1	2.6	3	7.9	10	26.3	24	63.2	0	0
26. En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes	1	2.6	2	5.3	19	50.0	14	36.8	2	5.3
27. La toma de decisiones en su servicio se da con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	1	2.6	11	28.9	11	28.9	15	39.5	0	0
28. En su servicio se arriesga por una buena idea	0	0	2	5.3	15	39.5	17	44.7	4	11

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

	5° dimensión :Calor									
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
29. Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa	0	0	0	0	20	52.6	14	36.8	4	10.5
30. En su servicio se caracteriza por tener un clima agradable y sin tensiones	0	0	0	0	27	71.1	7	18.4	4	10.5
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio	1	2.6	3	7.9	25	65.8	7	18.4	2	5.3
32. Las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre si	1	2.6	11	28.9	17	44.7	7	18.4	2	5.3
33. Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables	1	2.6	0	0	10	26.3	23	60.5	4	10.5

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

6° dimensión :Apoyo											
	TED		ED		NDNED		DA		TDA		
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	
34. En su servicio se exige un rendimiento bastante alto	1	2.6	3	7.9	20	52.6	8	21.1	6	15.8	
35. Su jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar	1	2.6	3	7.9	4	10.5	22	57.9	8	21	
36. En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal	1	2.6	0	0	17	44.7	18	47.4	2	5.3	
37. Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien	1	2.6	0	0	20	52.6	13	34.2	4	10.5	
38. En su servicio es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	3	7.9	3	7.9	26	68.4	6	15.8	0	0	
39. Se siente orgulloso de sus desempeño	0	0	0	0	7	18.4	10	26.3	21	55.3	

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

7° dimensión :Estándares de Desempeño										
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
40. Si se equivoca ,las cosas van mal con su jefatura	3	7.9	13	34.2	18	47.4	4	10.5	0	0
41. En su servicio la jefatura habla de sus aspiraciones	3	7.89	0	0	20	52.6	13	34.2	2	5.26
42. Las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente uno del otro	0	0	15	39.5	18	47.4	5	13.2	0	0
43. Su jefatura y compañeros lo ayudan cuando tiene una labor difícil	1	2.63	2	5.26	13	34.2	16	42.1	6	15.8
44. La filosofía de su servicio enfatiza el factor humano (como se sienten las personas, etc.)	1	2.63	0	0	20	52.6	15	39.5	2	5.3

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

8° dimensión :Conflicto											
	TED		ED		NDNED		DA		TDA		
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	
45. Su organización causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	1	2.6	9	23.7	22	57.9	2	5.3	4	10.5	
46. La actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable	1	2.6	0	0	24	63.2	11	28.9	2	5.3	
47. Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal	3	7.9	3	7.9	28	73.7	4	10.5	0	0	
48. Siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura	0	0	0	0	17	44.7	19	50.0	2	5.3	
49. Lo más importante en su servicio ,es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	0	0	2	5.3	11	28.9	15	39.5	10	26.3	

Nivel de Clima Organizacional en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

	9° dimensión :Identidad									
	TED		ED		NDNED		DA		TDA	
	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%	frcia	%
50. Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio	0	0	0	0	14	36.8	16	42.1	8	21.1
51. Siente que es miembro de un equipo que funciona bien	1	2.6	0	0	13	34.2	20	52.6	4	10.5
52. Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio	5	13.2	7	18.4	14	36.8	12	31.6	0	0
53. En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses	1	2.6	4	10.5	18	47.4	13	34.2	2	5.26

ANEXO 08

HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad César Vallejo- campus Lima Este.

Investigador/a: Marisol Ccasani Cruz

Título del Proyecto: “clima organizacional y estrés laboral en enfermeros servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017.”

¿De qué se trata el proyecto?

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017.”

¿Quiénes pueden participar en el estudio?

Pueden participar todo los profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia, del Hospital San Juan de Lurigancho.

¿Qué se pediría que haga si acepta su participación?

Si acepta su participación en el estudio se le pedirá que firme una hoja dando su consentimiento informado.

¿Existen riesgos en la participación?

Su participación no supondrá ningún tipo de riesgo.

¿Existe algún beneficio por su participación?

Con su participación colaborará a que se desarrolle el presente estudio y que los resultados contribuyan en la pedagogía de la institución universitaria con respecto al tema.

Confidencialidad

La información que usted proporcione es absolutamente confidencial y anónima; solo será de uso de las personas que hacen el estudio.

¿A quién acudo si tengo alguna pregunta o inquietud?

De tener alguna duda o inquietud con respecto a la investigación puede comunicarse con la autora de la investigación, la estudiante de IX ciclo Ccasani Cruz Marisol, al teléfono 925475928; y también pueden comunicarse con la asesora encargada de la investigación, Mg. María de la Cruz de lo contrario a la Coordinación General de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo campus Lima Este.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con DNI _____; acepto participar libremente en la aplicación del cuestionario sobre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros en el previa orientación por parte del investigador, a sabiendas que la aplicación del cuestionario no perjudicará en ningún aspecto en mi bienestar y que los resultados obtenidos mejorarán mi calidad de vida.

Fecha: _____

Firma del investigador

Firma del Participante

Anexo 9: Carta de Autorización



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

NOTA INFORMATIVA N° 420-2017 -UADI- HSTJ

A : **Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA**
Jefe del Departamento de Enfermería

CARGO

ASUNTO : PROYECTO DE INVESTIGACION

FECHA : Canto Grande, 06 de Octubre del 2017

Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que con la finalidad de Optar el Título de Licenciada en Enfermería se ha presentado la Tesis titulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017.**" el cual ha sido revisado por el Comité de Ética e Investigación.

Por lo expuesto solicito a Usted, se brinde las facilidades a la estudiante **CCASANI CRUZ MARISOL** de la **UCV** para aplicar el instrumento del presente estudio de investigación.

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
Med. SANYO EFRAIN AGENCIOS TRUJILLO
CUIP: N° 020395 - FRENTE N° 020397
Jefe de la Unidad de Atención a la Docencia e Investigación



SEAT/bip
CC
Archivo

Anexo 10: Resultado de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051130652&o=9457346998&lang=es&s=1

feedback studio

TESIS

18 de 18

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	tesis.ucsm.edu.pe	Fuente de Internet	3 %
2	cybertesis.unmism.edu....	Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
4	bases.breme.br	Fuente de Internet	1 %
5	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unam.edu.pe	Fuente de Internet	1 %

30

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA DE ENFERMERÍA

Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lunguatico, 2017

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:
 Casara Cruz, Marisol

ASESOR:
 Dña. Obando Zepeda, Roxana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión del cuidado en enfermería

LIMA—PERÚ
 2017

Número de palabras: 11612

Página: 1 de 59

15:44 12/04/2018

