



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en  
trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano  
Heredia, Lima 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORAS:**

Br. Brisbany Bustamante López  
Br. Susan Velarde Cabrera

**ASESORA:**

Dra. Gladys Sanchez Huapaya

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Servicios de la Salud

**PERÚ - 2018**

---

Dra. Paula Viviana Liza Dubois  
Presidente

---

Dr. Anderson García Chávez  
Secretario

---

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Vocal

### **Dedicatoria**

A nuestros profesores de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, fuente de conocimientos, ejemplo de virtudes y dedicación, siempre comprometidos con los procesos de calidad.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de cumplir con nuestros objetivos personales y profesionales.

A la Dra. Gladys Sánchez por sus oportunas sugerencias y recomendaciones para la elaboración de la presente tesis

A todos los miembros de nuestras queridas familias, quienes con su apoyo y confianza han sido los verdaderos artífices e impulsores para el logro de nuestros objetivos.

## Declaración de Autoría

Nosotras: Brisbane Bustamante López y Susan Velarde Cabrera, estudiantes de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaramos el trabajo académico titulado **“Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2014”** presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de nuestra autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaramos lo siguiente:

Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de abril del 2018

-----  
Brisbane Bustamante López

DNI:

-----  
Susan Velarde Cabrera

DNI:

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presentamos la Tesis titulada: Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Las autoras.

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	33
1.4 Formulación del problema	46
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis	48
1.7 Objetivos	48
<b>II. Método</b>	<b>50</b>
2.1 Diseño de investigación	51
2.2 Variables, operacionalización	52
2.3 Población y muestra	54
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5 Métodos de análisis de datos	60
2.6 Aspectos éticos	61
<b>III: Resultados</b>	<b>63</b>
<b>IV: Discusión</b>	<b>74</b>
<b>V: Conclusiones</b>	<b>77</b>
<b>VI: Recomendaciones</b>	<b>78</b>
<b>VIII. Referencias</b>	<b>81</b>

**Anexos**

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 3 Formato de validación

Anexo 4 Validación de los instrumentos

Anexo 5 Base de datos



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variables	53
Tabla 2	Operacionalización de la variable estrés laboral	54
Tabla 3	Distribución de la muestra de Trabajadores de Salud	55
Tabla 4	Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	59
Tabla 5	Baremo del cuestionario para medir el clima organizacional	60
Tabla 6	Baremo del cuestionario para medir el estrés laboral	60
Tabla 7	Frecuencias de los niveles del clima organizacional	63
Tabla 8	Frecuencias de los niveles de la dimensión involucramiento.	64
Tabla 9	Frecuencias de los niveles de la dimensión supervisión	65
Tabla 10	Frecuencias de los niveles de la dimensión comunicación	66
Tabla 11	Frecuencias de los niveles de la dimensión desarrollo	67
Tabla 12	Frecuencias de los niveles de la dimensión beneficios sociales	68
Tabla 13	Frecuencias de los niveles de la variable estrés laboral	69
Tabla 14	Correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional	70
Tabla 15	Correlación entre la dimensión cansancio emocional y el clima organizacional	71
Tabla 16	Correlación entre la dimensión de despersonalización y clima organizacional	72
Tabla 17	Correlación entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional	73

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Esquema de tipo de diseño	52
Figura 2	Descripción de la variable clima organizacional	63
Figura 3	Niveles de la dimensión involucramiento organizacional	64
Figura 4	Niveles de la dimensión supervisión	65
Figura 5	Niveles de la dimensión comunicación	66
Figura 6	Niveles de la dimensión desarrollo	67
Figura 7	Nivel de la dimensión beneficios sociales	68
Figura 8	Nivel descriptivo de la variable estrés laboral	69

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y estrés laboral en el personal del equipo básico de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2014 y como objetivo general determinar la relación existente entre Clima Organizacional y estrés laboral del personal de la institución en mención.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística, de tipo estratificada; estuvo formado por una muestra de 222 trabajadores entre 30 a 59 años. Aplicó las escalas tipos Likert de clima organizacional y el estrés laboral.

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación entre clima organizacional y el estrés laboral de  $Rho=0.226$  con una  $p=0.035$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Estrés Laboral.

### **Abstract**

The present study had the general problem what is the relationship between organizational climate and work stress of the staff of Cayetano Heredia National Hospital, the institution in question.

Research is basic type; nature descriptive - correlational design was non-experimental, cross sectional study. The sample is probabilistic, stratified type, consisted of a sample of 222 workers between 30-59 years. Organizational climate and work stress Likert scales were applied.

Statistical Spearman Rho coefficient within the findings that significant, positive relationship between organizational climate and work stress of  $Rho = 0.176$  at  $p = 0.035$  ( $p < 0.05$ ) was used, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted

Keywords: Organizational Climate, Work Stress

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

En nuestra investigación, tomaremos la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Dicho organismo, refiere que el clima organizacional es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Asimismo, define estrés laboral como una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación en el ambiente laboral que se percibe como amenazante.

La OMS/OPS estima que alrededor de 770 nuevos casos de personas con enfermedades profesionales se registran a diario en las Américas, según estimaciones de la Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). La organización hizo esta advertencia al conmemorarse el 28 de abril el Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.

Este día busca generar conciencia sobre la gravedad de lo que se considera una epidemia silenciosa, que genera más de 281.000 casos anuales en la región, según estimaciones de 2009 de la oficina regional de la OMS para las Américas basadas en datos de nueve países.

En las Américas existen 468 millones de trabajadores pero el registro de estas patologías es muy bajo (la estimación del subregistro oscila entre el 90% y 95% y muy pocos de los países llevan estadísticas al respecto), por lo que su presencia se considera invisible. Sin embargo, “pueden causar enfermedades graves como neumoconiosis, dermatosis, sordera, asma e intoxicaciones, así como dolores lumbares, estrés, depresión y cánceres”, explicó la asesora regional en Salud de los Trabajadores y Consumidores de la OPS/OMS, Julietta Rodríguez-Guzmán.

“Las enfermedades profesionales también pueden ocasionar muerte prematura y discapacidad”, advirtió Rodríguez-Guzmán y agregó que para prevenirlas resulta necesario “generar conciencia sobre la severidad de esta epidemia y mejorar el control de los peligros que las causan, además de fortalecer su prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y registro”.

Mientras las enfermedades pulmonares ocupacionales, las dermatosis, hipoacusia, intoxicaciones por plaguicidas y otros tóxicos y las alergias se agrupan entre las enfermedades de la “vieja epidemia regional escondida”; los desórdenes musculo esqueléticos –como el dolor lumbar–, las enfermedades cardiovasculares, los desórdenes mentales y enfermedades emergentes como cánceres ocupacionales y disruptores endocrino conforman la “nueva epidemia” surgida en los últimos 15 años.

A nivel mundial, las enfermedades profesionales causan 2.02 millones de muertes por año, lo que representa el 86% de los fallecimientos relacionados con el trabajo, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la agencia de las Naciones Unidas que declaró al 28 de abril como Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en conmemoración de los trabajadores que sufrieron accidentes, enfermedades o que fallecieron, así como para celebrar los que se previnieron.

Para mejorar la prevención de las enfermedades profesionales, la OPS/OMS – en cumplimiento con las recomendaciones de la OIT– sugiere a los Estados Miembros elaborar encuestas nacionales para construir perfiles de peligros y riesgos; definir las características de procesos de trabajo y realizar matrices de exposición; además de fortalecer la práctica de las ciencias de la salud ocupacional y procurar la generación de capacidad interagencial e intersectorial para organizar redes subregionales y locales con expertos que contribuyan a mejorar la detección, diagnóstico y registro.

El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

Al proceso de estrés crónico por contacto con otras personas, ha sido denominado “Síndrome de Burnout”, también conocido como desgaste profesional como consecuencia de una interacción permanente en el proceso de brindar servicios profesionales a otras personas. Entre las profesiones

susceptibles se encuentran; el personal de salud, docentes, policías, y otros. Este desgaste profesional ha sido explicado básicamente como la interacción permanente con otras personas a quien se le brinda el servicio, cuando a ello se le suma aspectos relacionados como: sobrecarga familiar, horas excesivas de trabajo, edad cronológica, años de ejercicio en la profesión, sexo, trato con sus superiores, expectativas de promociones y ascensos, entre otras variables de carácter personal y socio laboral. El síndrome de Burnout es posible evaluarlo a través de tres grandes dimensiones, a juzgar por las evidencias que presenta: Cansancio Emocional, caracterizado por la pérdida de energía, desgaste y agotamiento de sensibilidad emocional, llegando a considerar que las personas con las que tratan son objetos; Despersonalización, caracterizado por un descuido de su persona e imagen que en muchos casos no son conscientes de ello y; finalmente Falta de Autorrealización, caracterizado por la disminución de ambición de metas y objetivos de competencia.

El estrés en el trabajo constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Se trata de un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (clima laboral, y/o social de trabajo.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento, se desarrolla una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, que incluye reacciones emocionales. Entre las más importantes se encuentran la ansiedad, la ira y la depresión.

El hombre moderno tiene la sensación ambivalente de que vive y trabaja en organizaciones y que el trabajo ocupa la tercera parte del tiempo en la vida del individuo, sin considerar que hay veces en que se tiene que trabajar más de las horas establecidas como es el caso del equipo básico de salud en el Hospital Cayetano Heredia en su compromiso con los pacientes al cual se debe como profesión.

El Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales al que se denominan factores. Unos bajo el rotulo de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria,



participativa, etc.). Otros están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Finalmente, un tercer grupo se refiere a las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

La percepción de un ambiente laboral favorable está relacionado con una buena motivación, producción, productividad y buen estado de salud (estrés). Por lo que conocer el clima laboral en una institución se convierte en una información valiosa para el ejecutivo fin de garantizar una buena conducción y eficacia organizativa.

La ausencia de información de estas macro variables (Clima organizacional y Estrés laboral), es uno de los motivos que impulsa identificar desde una perspectiva descriptiva y correlacional, las relaciones entre dichas variables de y su interrelación con variables socio laborales como, sexo, edad cronológica, horas de trabajo a la semana, condición laboral, tiempo de trabajo en la Institución y tiempo de servicio en la profesión.

Más adelante la investigadora y Psicóloga social, Maslach quien especifica que el desgaste profesional (síndrome de burnout) es un proceso que se desarrolla por la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales.

Son tres las Manifestaciones esenciales del Síndrome Burnout (Cansancio emocional, Despersonalización y Falta de Autorrealización personal) se han agrupado en un conjunto de signos y síntomas claramente diferenciado para su evaluación.

El clima organizacional juega un papel importante en la salud de los trabajadores y se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto a la supervisión, al involucramiento, comunicación, desarrollo profesional y beneficios sociales que brinda la institución u organización. El clima organizacional es medible y tangible.

Definitivamente las organizaciones reconocen la existencia del estrés en los ambientes laborales y la necesidad de aplicar las medidas pertinentes en el control adecuado del mismo. Esto permitirá mejorar la calidad de vida en el trabajo, propiciar el desarrollo de los trabajadores, mejorar la salud física y mental e incrementar los resultados en las organizaciones.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

(Civera, 2008) realizó una investigación sobre el estudio de análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, determina que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para la investigación se realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el Hospital privado de Valencia capital (Hospital 9 de Octubre), el hospital público de Sagunt (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un  $p=q=0.5$ . El universo han sido individuos mayores de 18 años. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: existen diferencias de acuerdo a cada hospital pero son mínimas b) Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas. c) El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. d) Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

(Romero, 2008) realizó un trabajo de descriptivo no experimental, su objetivo principal fue conocer la satisfacción laboral del personal médico y paramédico de los centros de salud de la ciudad de San Francisco de Campeche. Se aplicó la encuesta que incluía preguntas enfocadas a satisfacción, actividades que realizan, reconocimiento, remuneración, relaciones profesionales, carga y presión laboral, capacitación y desempeño. Se observó que el 64 % estaba satisfecho con su trabajo, el 50 % se sentía satisfecho con

las actividades que realiza, el 60 % sintió insatisfacción por el reconocimiento de sus superiores, el 54% considera que el sueldo percibido es el adecuado, más del 59% considera que el sueldo percibido es el adecuado, más del 59% siente satisfacción por las relaciones profesionales, el 57 y 56% respectivamente considera que la carga de trabajo es adecuada, el 41% refiere presión durante la jornada laboral y el 85% se siente satisfecho con la capacitación y el desempeño.

Buitrago (2007) investigó sobre la Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, realizó un estudio descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayaguez, selecciono una muestra conveniente de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el *The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals* (KQCAH) que identifica ocho factores: 1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal. Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la forma como el personal del hospital la trata y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa El estudio concluye que en relación a la satisfacción del cliente solo cuatro de los ocho factores: 1) Conveniencia, 2) Primera impresión, 3) Respeto y Cuidado y 4) Efectividad y Continuidad fueron de mayor interés.

Nieves (2003) estudió la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Estado de Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Previo ajuste, la muestra quedó conformada por quince (15) profesores TC, miembros del Consejo Técnico Asesor, veinte (20) profesores PH y sesenta (60) alumnos cursantes del Segundo Año, mención Ciencias, durante el período escolar (1994-1995). Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transeccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima

Organizacional (CDPCO). La validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Sin embargo, el investigador procesó dichos resultados y se obtuvieron excelentes niveles de validez y confiabilidad. Para el análisis e interpretación de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas, de variabilidad e inferencial. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos.

Armas & González (2011), en su trabajo de investigación, titulado: "Clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud". En este estudio se planteó como objetivos: a) explorar el tipo de clima percibido a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa. b) precisar los niveles de Estrés en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral e) identificar la frecuencia del empleo de Estrategias de Afrontamiento; d) especificar la relación entre los niveles de Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento empleadas; y e) Describir la relación entre el empleo de Estrategias de Afrontamiento y la percepción del Clima Organizacional. La muestra estuvo conformada por 100 empleados (médicos, enfermeras y administrativos) pertenecientes a una institución del sector salud. Se emplearon los instrumentos: "Encuesta Diagnóstico Organizacional"; "Cuestionario Fuentes de Estrés" y "Cuestionario de Afrontamiento. Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente con los programas SPSS versión 10.0 y Micro Ítem 4.00. El análisis descriptivo se realizó mediante los indicadores de tendencia central y medidas de variabilidad, se aplicó el Coeficiente de Pearson ( $r$ ) para determinar el grado de asociación entre las variables. Los resultados indican que se percibe un Clima desfavorable en las dimensiones: Comunicación, Satisfacción, Supervisión, Condiciones y métodos de trabajo; sin embargo las dimensiones Empoderamiento e Integración resultaron ser aspectos favorables del Clima. En cuanto al Estrés Laboral, el grado de malestar percibido en los últimos seis meses fue bajo, no obstante las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a eventos laborales. En lo que respecta al Afrontamiento se observó

un mayor empleo de Estrategias funcionales, dirigidas al problema, enfatizándose el Afrontamiento Directo y reevaluación; donde los empleados centran la búsqueda de soluciones y afrontan de manera funcional los eventos productores de tensión.

Austria et al (2011). Con la finalidad de Medir el grado de estrés en médicos residentes en un hospital de tercer nivel de la Ciudad de México durante la contingencia sanitaria causada por el virus de influenza AH1N1. Realizó un estudio denominado: “Síndrome de burnout en médicos mexicanos en entrenamiento durante una contingencia sanitar por virus de influenza A H1N1”. El estudio fue descriptivo transversal con una muestra no probabilística de 99 médicos residentes de diferentes especialidades relacionadas con la medicina respiratoria. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, el cual evalúa tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cuestionario fue autoadministrado y anónimo. El estudio se realizó en el primer brote de influenza (del 23 de abril al 10 de mayo de 2009). En este periodo se realizó una reorganización hospitalaria, de tal forma que se suspendieron los periodos vacacionales de todos los médicos residentes y se reajustaron los periodos de guardias. Resultados: La mayor proporción de médicos residentes con síndrome de burnout son los de segundo año de la especialidad de neumología. Asimismo, se identificó que los médicos residentes menores de 30 años tienen mayor probabilidad de presentar síndrome de burnout. No se encontraron diferencias significativas de acuerdo al lugar de origen.

Cabrera et al (2011). Denominó “Comportamiento del ambiente de trabajo en prestadores de servicios de salud en medicina familiar” a su estudio cuyo objetivo fue analizar el comportamiento del ambiente de trabajo de los prestadores de servicio de salud en una unidad de medicina familiar del Seguro Social. Se efectuó una investigación de cohorte de tipo prospectivo, observacional y longitudinal en trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, en una unidad de medicina familiar de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México, de 1992 a 1997. Se utilizó un instrumento y codificó, previamente validado por un comité de expertos. La variable de estudio

fue el ambiente de trabajo, medido a través de las relaciones básicas, además del resto de variables de estudio: edad, sexo, escolaridad, categoría y contratación. La aplicación de la encuesta fue anónima para los trabajadores y la recolección de la información surgió de muestras representativas del personal durante los años 1992, 1994 y 1997, identificando que la migración de la plantilla de personal se mantuvo en menos de 20 % a partir de 1992. El promedio de encuestados en los tres momentos de la medición y aplicación de la encuesta fue de 98 trabajadores, lo que representa un 61 % del total de la plantilla. El 80,7 % son del área médica y el 73,3 % trabajadores de base. El comportamiento del ambiente de trabajo calificado fue como adecuado. Para las relaciones humanas, con una tasa de prevalencia de 84 % para 1992, pasa a 77 % en 1997; el proceso de comunicación se comportó de 84 % para 1992 a 77 % en 1997. La satisfacción de necesidades básicas 60,8 % para 1992 a 85 % en 1997, esto a expensas de la satisfacción del desempeño laboral en el transporte y el empleo ( $p=0,04$ ). En la satisfacción del desempeño laboral, el comportamiento del indicador fue de 39,4 % para 1992, y 58,1 % en 1997, con inclinación para los mecanismos de reconocimiento laboral (58,1 % para 1997). Llama la atención que el indicador más bajo es para la disponibilidad de recursos físicos, humanos y tecnológicos para su desempeño laboral (19 %). El conocimiento institucional se comportó de 53,1 % para 1992 a 58,1% en 1997, donde se identificó una elevación de la tasa para la variable filosofía institucional ( $p$ : no significativo).

Camacho et al (2010). Realizó un estudio de investigación que denominó: "Síndrome de Burnout y Factores Asociados en Médicos Estudiantes". Cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina de Pre y Postgrado de un Hospital General (IMSS), y su relación con factores psicosociales, de personalidad y variables sociodemográficas. Método: Se realizó un estudio transversal en una muestra de 82 Estudiantes De medicina. Se Utilizaron Las Subescalas Del Cuestionario Para Evaluar La Calidad De Vida En El Trabajo en Personal de Salud incluyendo el CESQT. Resultados: El 39% de los participantes fueron hombres y el 61% mujeres, todos ellos con una media de edad de 26.49 años ( $s=3.59$ ). Se obtuvo una prevalencia del 1.64%. Para cada dimensión se encontró que el 95% de los participantes tuvo niveles altos de Ilusión por el Trabajo, el 74.4% presentó niveles altos de

Agotamiento Emocional, el 13.6% altos niveles de Indolencia y el 9.8% altos niveles de Culpa. Se encontraron niveles altos de sobre involucramiento en el 78% de los participantes, variable que también tuvo una relación significativa con el Agotamiento Emocional, La Indolencia, Culpa, Conflictos Interpersonales e Ilusión por el Trabajo Conclusiones: Patrones de Personalidad fueron significativamente asociados a las dimensiones del Síndrome de Burnout. La percepción positiva de factores psicosociales como el apoyo social y los conflictos interpersonales es positiva para amortiguar el desarrollo de las dimensiones de síndrome de Burnout.

Véliz et al (2009). Con la finalidad de identificar el síndrome de burnout en los médicos que realizan guardia en el policlínico “Mario Antonio Pérez Mollinedo” de Sagua la Grande, Villa Clara; realizaron un estudio que titularon “Estrés laboral en médicos de servicios de urgencia del policlínico “Mario a. Pérez”. Sagua la grande”. La muestra estuvo integrada por 26 médicos, fue efectuada durante los meses de diciembre a marzo de 2008. Se aplicó el inventario para la evaluación del estrés laboral (burnout) de Maslach y Jackson a cada profesional. Se encontró un predominio del sexo femenino y de las personas casadas, el promedio de edad fue inferior a 40 años en médicos que presentaron mayor cansancio emocional. Resultó notable la presencia de niveles elevados de realización personal. La presencia de burnout fue evidente en médicos casados y con hijos. La mayoría de los profesionales que participaron en la investigación presentaron algún grado de estrés. Se presentaron recomendaciones que pueden ser de interés para los profesionales y para la gerencia de salud.

Pérez et al (2009). Con la finalidad de caracterizar el ambiente laboral de los policlínicos universitarios de Ciudad de la Habana en el año 2006, que se iniciaron en el curso académico 2004 - 2005. Realizaron un estudio denominado: “Ambiente laboral en los policlínicos universitarios” esta investigación fue Descriptiva De Corte Transversal Utilizando Para Ello Métodos teóricos, empíricos y procedimientos estadísticos, que incluyó la aplicación de un cuestionario autoadministrado a trabajadores profesionales de los policlínicos universitarios de Ciudad De La Habana Que Se Iniciaron En El Curso Académico

2004-2005 Y Que Totalizaron 21. Entre los principales resultados se tuvieron que percibieron Favorablemente La Dimensión Liderazgo Y participación; revelaron además baja motivación y reciprocidad. Los investigadores concluyen que el Ambiente Laboral De Los Policlínicos Universitarios Estudiados Se Caracterizó A Partir De Las dimensiones: liderazgo, participación, motivación y reciprocidad. La Dimensión De Peores Resultados En La Caracterización Resultó Ser La Motivación Y La De Mejores Resultados El liderazgo.

Garza et al (2009), Estudiaron; “La ansiedad laboral en el personal de enfermería” en el instituto Mexicano del Seguro Social de Monterrey, Nuevo León, México”; con una muestra de 285 enfermeras, seleccionadas al azar, en sus hallazgos determinaron, el tiempo que invierten en el traslado, más el tiempo que corresponde a las jornadas laborales, la suma del tiempo significa que, la mayor parte del día de sus vidas la pasan en el trabajo, pudiéndose convertir éste en un factor de riesgo para el desarrollo del estrés; entre otros factores desencadenantes de estrés en enfermeras señalan; los motivos familiares y económicos; así como el tipo de responsabilidad en el trabajo, la falta de descanso durante el desempeño laboral; llegando a las siguientes conclusiones; que el estrés induce a la ansiedad, admite que hay gran paralelismo entre el concepto de ansiedad y el estrés; que la ansiedad es producto del estrés. Análisis; comprenden que el ser humano es eminentemente emotivo, y una mejor comprensión contribuye a manejar el estrés laboral.

Peiró & Rodríguez (2008). Realizó una investigación que denominó “Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional”. El presente trabajo pretende analizar el papel del liderazgo en la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo (unidad de trabajo y empresa), prestando especial atención a los factores psicosociales, como el estrés laboral. Nos centraremos en la investigación llevada a cabo en la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) de la Universidad de Valencia ([www.uv.es/uipot](http://www.uv.es/uipot)) presentando trabajos adicionales cuando se considere oportuno. Para ello, la segunda sección del artículo se centrará en las recientes tendencias sobre la conceptualización del estrés laboral así como en los recientes modelos teóricos; su análisis proporcionará nuevas



perspectivas que ayuden a promover la prevención del estrés en el trabajo. En la tercera sección, se revisan los múltiples roles que el liderazgo puede jugar en el estrés laboral, a nivel individual. La cuarta sección se centrará en el papel que juega el liderazgo en el estrés desde una aproximación multi- y transnivel. La quinta sección analiza brevemente el liderazgo compartido y sus implicaciones para el estrés laboral, y la sección final considera las implicaciones de la evidencia empírica y el conocimiento disponibles para la evaluación del liderazgo y la intervención en el contexto del análisis y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Alva, Salcedo, Zárate y Higuera (2008). Investigan “Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. La metodología tiene un soporte en el diseño transversal, con una muestra aleatoria de 170 enfermeras que representan el 10% del total del personal del Hospital de México, la información fue recolectada a través de un cuestionario de 40 preguntas para las variables satisfacción laboral; y 10 preguntas para las variables demográficas; resultado; edad promedio 36 años, el 63% tienen escolaridad de nivel técnico, los hechos que le produjeron mayor satisfacción: fueron; sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, perfeccionarse con capacitación permanente, para dar mejor calidad de atención al usuario y ser profesionales competentes, con un salario superior al que tienen. Los investigadores llegan a las siguientes Conclusiones; La satisfacción laboral es un indicador clave de la calidad de atención, sin embargo las expectativas de la institución estaban enfocados en solo atenciones al paciente, olvidando de la salud de los trabajadores.

Quirós & Labrador (2007), realizaron una investigación de título: “Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extra hospitalaria”. El objetivo de este estudio descriptivo fue evaluar el nivel de estrés laboral y burnout en los servicios sanitarios de urgencia extra hospitalaria. La muestra estuvo compuesta por 76 trabajadores de los servicios de urgencia (médicos, personal de enfermería y celadores) del Área 9 de Madrid. Para la recogida de datos se utilizó el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los trabajadores de los

servicios de urgencia extra hospitalaria presentaron una puntuación media en nivel de estrés laboral. Los médicos fueron los profesionales que mostraron un nivel mayor de burnout, además de mostrar mayor cansancio emocional y despersonalización, manifestaron mayor número de estresores laborales y un nivel ligeramente superior de estrés laboral. En las urgencias extra hospitalarias, el médico es el profesional que tiene mayor carga de trabajo y, en especial, de responsabilidad. Se considera la conveniencia de introducir programas de prevención y tratamiento del estrés laboral y burnout en este colectivo.

Marcio, Talamini & de Oliveiraq (2011), en su investigación “*Diagnóstico do clima organizacional utilizando a matriz de importância-desempenho: aplicação em uma pequena empresa do agronegócio*”, El presente artículo tuvo como objetivo diagnosticar la percepción del clima organizacional bajo la óptica de los funcionarios y los propietarios de una negocios del agronegocio de la Región del Gran Dorado, MS. El diferencial propuesto en la realización de la investigación fue la aplicación de la Matriz Importancia Rendimiento de Slack (1993) para el diagnóstico del clima organizativo. Como referenciales teóricos se utilizaron dos temáticas principales: conceptos y modelos para diagnóstico del Clima Organizacional y M La matriz de importancia Rendimiento. En cuanto al método utilizado fue un estudio de caso. Considerado si la percepción de funcionarios y propietarios sobre 15 factores determinantes del clima organizacional. Los datos fueron recolectados por medio de un cuestionario respondido por los 14 funcionarios y 2 propietarios de la empresa. Los resultados indican que la Matriz Importancia Rendimiento puede ser una herramienta útil para el análisis cuantitativo del Clima Organizacional, posibilitando la cuantificación de la importancia y del rendimiento d los factores. Fue posible identificar los factores sobre los cuales la empresa estudiada debe actuar prioritariamente para elevar el clima organizacional.

Díaz & Tinoco (2011), en su estudio “Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta”, afirmaron que el estrés laboral ha sido abordado por una cantidad de investigadores sin llegar a una unificación sobre el mismo. Así, algunos, definen el estrés como el conjunto de reacciones de la persona, sean de carácter psicológico, emocional, sociales y/o comportamental, quien al enfrentar demandas derivadas de su

interacción con el medio en que se desenvuelve su capacidad de respuesta no es la adecuada, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar, incluso su salud. Otros señalan que es la resultante de no obtener los deseos internos o externos y que por ende producen sensaciones desagradables al organismo. Autores de otras latitudes, lo conciben como el desequilibrio que surge entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador. El estudio se realizó con un diseño descriptivo transversal. El objetivo del presente estudio fue determinar los niveles de estrés en miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta (Colombia). Se concluye de forma general un bajo nivel de estrés laboral, así: 56% de la población se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel intermedio y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Así mismo, el factor que más influye en el estrés laboral fue el tecnológico. (DUAZARY Suplemento 2011, 6 - 12).

Casanova, et al (2010), en su estudio "*Influencia de la conciliación familiar y laboral sobre la salud*", afirmaron que: En el día a día de la atención primaria pediátrica se detectan problemas que pueden estar relacionados con la falta de tiempo de los padres para sus hijos. El objetivo de este trabajo es ofrecer una primera aproximación de cómo afecta la falta de conciliación familiar y laboral a la salud de las familias atendidas: Estudio multicéntrico, descriptivo, transversal, con muestreo oportunista (n= 203). Los progenitores respondieron voluntariamente a una encuesta, específica según la edad de los niños, sobre las condiciones laborales, la presencia de estrés y el tiempo dedicado a los hijos. El 34,98% de la muestra manifiesta estrés percibido como de origen laboral. En un 52,19% de las familias ninguno de los progenitores finaliza su jornada laboral antes de las 17:00 horas. Se halla una relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre el horario laboral de los progenitores y la presencia de estrés: finalizar la jornada laboral más tarde de las 17:00 horas aumenta la probabilidad de padecer estrés. No se observan relaciones significativas entre la presencia de estrés y el número de visitas al centro. La incompatibilidad de horarios laborales y escolares actúa como factor de riesgo para la aparición de estrés familiar. La conciliación familiar y laboral es un derecho de las familias y de la sociedad, y su falta puede dañar seriamente la salud de los progenitores y de los hijos. En consecuencia, se deben realizar estudios posteriores para

disponer de más datos sobre la forma en que afecta la falta de conciliación familiar y laboral a la salud.

Navarro, Mas & Jiménez (2010), en su investigación "*Condiciones de trabajo, burnout y síntomas de estrés en la universidad: validación de un modelo estructural sobre el efecto mediador de la competencia personal percibida*". En este estudio se ha puesto a prueba un modelo estructural sobre el papel mediador de la competencia personal percibida en la aparición del síndrome del desgaste profesional (burnout) y de los síntomas de estrés ante condiciones de trabajo estresantes, en una muestra de 315 trabajadores de la Universidad de Sevilla (193 docentes y 122 no docentes). Los instrumentos de evaluación fueron: un cuestionario de datos sociodemográficos, el "Inventario de burnout de Maslach", la "Escala laboral de estrés" y la "Escala Magallanes de estrés". Para el análisis de datos se utilizaron matrices de correlaciones bivariadas y el cálculo de ecuaciones estructurales. Los modelos estimados, para cada colectivo, se ajustaron de forma satisfactoria, constatándose el efecto mediador de la competencia percibida sobre las dimensiones despersonalización y realización personal y la sintomatología de estrés. No se confirmó su efecto mediador sobre la dimensión cansancio emocional, que actuó también como variable mediadora. Además, se concluye que en el modelo estimado para los docentes adquieren más fuerza los componentes cognitivo-aptitudinales y, en el del personal no docente los de carácter emoción.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Marthans (2009) en su trabajo sobre el clima laboral del centro bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, período 2008-2009. Reporta: Que el clima laboral del Centro Bibliográfico Nacional son percibidas como buenas. Sin embargo, existe cierto malestar e inconformidad de los trabajadores, principalmente el personal técnico, debido a que muchas de las funciones que realizan no están contempladas en el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones) de la Biblioteca Nacional, situación que repercute directamente en su motivación y desempeño laboral. En el Centro Bibliográfico Nacional las

relaciones interpersonales son óptimas. La comunicación entre los trabajadores y directivos es cordial y abierta. La gestión 2009, introdujo cambios en la metodología de trabajo y la organización de actividades que han sido bien recibidos por el personal. Por otro lado, las dificultades económicas que atraviesa la BNP, sumado al problema de la inestabilidad laboral, han creado un ambiente de tensión constante que influye negativamente en los trabajador Los principales factores que afectan el clima laboral del CBN son los siguientes: las malas condiciones en las que se encuentran muchos equipos de cómputo de las direcciones ejecutivas, la poca capacitación recibida por el personal, las bajas remuneraciones percibidas, la escasa valoración y reconocimiento de las habilidades profesionales de los trabajadores y la inestabilidad laboral de la BNP. El personal del Centro Bibliográfico Nacional señala que el desarrollo del buen clima laboral se apoya en las óptimas relaciones entre compañeros; así como también, por la mejora en las comunicaciones con los directores ejecutivos y el trabajo en equipo. No obstante, consideran es preciso adquirir más recursos como equipos de cómputo y herramientas técnicas que les permitan realizar sus funciones con mayor eficiencia. Asimismo, confirmaron la necesidad de mejorar su condición laboral a través de un sistema adecuado de ascensos. Vemos que el grado de satisfacción laboral depende del medio que lo rodea, vemos el grado de estructura y confort que estas personas tengan para poder laborar.

(Amaya, 2009) investigó sobre el clima organizacional y calidad de Atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007, de tipo no experimental, descriptivo, transversal, analizo el clima organizacional, factores que la afectan y su influencia en la calidad de atención, teniendo como objetivo principal conocer y analizar el clima organizacional del centro de salud San Miguel, y conocer mediante la percepción de los pacientes, los problemas e influencias que este ocasionen en la calidad de servicio. Para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario WES a 55 trabajadores, 86% del total de trabajadores. La medición de atención a 45 pacientes externos. Los cuales brindaron la información necesaria para la investigación. Concluye que el clima organizacional es percibido como inadecuado por el 50.2% de los trabajadores, en cuanto a la calidad de atención se obtuvo un 70.2% de pacientes insatisfechos.

(Arredondo, 2008) realizaron una investigación sobre el clima organizacional e inteligencia emocional, en el “Hospital Félix Mayorca Soto”, en la que uso la Escala de Percepción del Clima Organizacional de Liwin y stringer, adaptado por Palma. Se realizó una muestra a la institución y fueron participes 119 personas. Como resultados se encontró que no había relación con las dos variables del estudio y la relación entre directivos y trabajadores no era favorable. El clima que se vivía en cada uno de estos lugares investigados era diferente en cuanto a las actitudes y cohesión entre los trabajadores.

(Palma, 2004) desarrolló un interesante aporte con respecto al diagnóstico del clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral. Se elaboró y estandarizó un instrumento especialmente para los fines del estudio con una muestra de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los datos, analizados con el programa SPSS permitieron un análisis factorial que con las respectivas rotaciones estadísticas permite un inventario de 50 ítems con cinco factores del Clima Laboral; la misma que obtuvo con los métodos de Alfa de Cron Bach y de Guttman una correlación de .97 y .90 respectivamente.

Palma (2002) estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral desarrollados bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación al clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Horna (2007), realiza una investigación titulada “Análisis de las relaciones entre afrontamiento al estrés, síndrome de Burnout , y desempeño profesional en médicos de los sistemas de salud” realizado en la escuela de post grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, tuvo como objetivos, el conocer la presencia del síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupo de los médicos del sistema de salud, agrupados en dos grupos de sistemas públicos, y dos en sistemas privados, se halló relación significativa en las relaciones entre afrontamiento al estrés, síndrome de Burnout y desempeño profesional, entre los médicos residentes del sector público, mas no en los médicos del sector privado.

Ponce et al (2005), En su investigación titulada el síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en docentes Universitarios de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) pertenecientes a diversas áreas. En relación a las variables sexo, estado civil, deporte, problemas de salud y condición docente. El diseño empleado fue el descriptivo, comparativo correlacional, de carácter analítico, realizados en profesores universitarios distribuidos en cinco áreas de especialidad: Ingeniería, educación, economía, contabilidad, derecho, administración, con una muestra de 274 docentes, con un instrumento no probabilístico de tipo intencional, o intencionado. El instrumento utilizado ha sido el MBI-Inventario “Burnout ”de Cristina Maslach y Susan Jackson, el cual comprende la escala tridimensional y a partir de ella se han definido las siguientes escalas o variables del sujeto, “quemado”, Cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal(RP). Los resultados corroboran que los ítems del Inventario son consistentes entre sí, llegando a las siguientes conclusiones de que los docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presentan evidencias del síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial.

Paco (2005), investigación de maestría, título; “Factores asociados al síndrome de Burnout en trabajadores del hospital II EsSalud Huánuco”, investigación clínica epidemiológica, diseño; observacional, analítico, longitudinal, retrospectivo, de casos y controles emparejado. Población; 245 trabajadores del hospital. Muestra; 50 casos y 50 controles según los criterios

planteados. Conclusión general, que los factores causales para la ocurrencia del síndrome de Burnout, eran el mayor tiempo de servicio, el trabajar en las áreas críticas, trabajar más de 12 horas al día, por mucho tiempo sin descanso.

Muñoz et al (2002), 13, estudio titulado; “Prevalencia del síndrome de Burnout en personal médico y enfermería en el departamento de cuidados intensivos del Hospital Edgardo Rebagliati Martin - EsSalud”, en la recolección de datos utilizó la escala de Maslach, al total de trabajadores de la unidad de cuidados intensivos, los investigadores reportaron: que el 15% de las muestras estudiadas presentaban el síndrome de Burnout y que el 30% se encontraba en riesgo, en este estudio, el problema mayor, se encontraba en el área de despersonalización, en este rubro las enfermeras presentaban el 70% autoestima baja, descuido personal y otros

Palma (2000), Estudia la “Motivación y Clima Laboral en personal de Entidades Universitarias en el Instituto de Investigaciones Psicológicas de la UNMSM Perú. La muestra de 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores, empleados y administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los resultados evidenciaron niveles medio de motivación y Clima Organizacional, diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación al Clima Organizacional, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio.

Piscoya (1999), investigó; “La cultura organizacional y las estrategias para el cambio en la Facultad de Medicina de la UNMSM; objetivos: Identificar la cultura organizacional de la Facultad de Medicina, identificar los factores que determinan la cultura y construir estrategias para el cambio. El autor menciona en su análisis experimental de que la medicina, es una cultura fragmentada a nivel de los estamentos, orientada a las normas y al poder, conclusiones; concluye de la siguiente manera; que la variable cultura deseada es, una cultura fuerte, en los factores de orden administrativo existe un desequilibrio de su energía vital y somatización. En el mismo estudio menciona que; “el estrés es, una respuesta normal del organismo frente a situaciones agresivas que



desequilibran su armonía, llega a ser patológico al pasar a ser crónico y termina siendo el “Síndrome de Burnout , o “Síndrome de estar quemado”.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teorías de la variable clima organizacional**

##### **Enfoques teóricos**

Se han considerado importantes los siguientes enfoques:

##### **Enfoque situacional:**

Por su importancia histórica es necesario referirse a Katz y Kahn (Silva, 1992) según estos autores el clima es el resultante de un número de factores que se reflejan en la cultura total de la organización y se refiere a la organización como globalidad.

El clima es un conjunto de características que describen una organización, distinguen una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de las personas dentro de ellas (Chiang, 2010).

Predominio de la interacción persona situación. La perspectiva del interaccionismo simbólico sobre el clima sostiene que en las interacciones comunicativas cada individuo propone a los elementos de la situación definiéndolos e interpretándolos de modo idiosincrático (Alvarado, 2007).

Por consiguiente, el clima es tanto una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista también, como una variable del sistema que tiene la virtualidad de integrar el individuo, el grupo y la organización (Lisbona, 2008).

##### **Enfoque estructural**

Este enfoque considera al clima como una característica perteneciente a una organización. Estos atributos son poseídos por la propia organización y existen independientemente de las percepciones de los miembros individuales.

La aproximación estructural aborda la relación entre las medidas objetivas y perceptivas del clima organizacional. La estructura organizacional produce un clima organizacional con propiedades propias. El clima es resultado de las percepciones comunes de los miembros que tienen contacto con una estructura organizacional común (Alvarado, 2007).

Por lo tanto, el clima es una propiedad de la organización, un conjunto de variables que la describen. Los aspectos objetivos del contexto son: el grado de formalización, de centralización, la tecnología, el tamaño, el lugar físico, etc. (Hall, 1996).

Los supuestos básicos de esta aproximación (Mañas, González y Peiró, 1999, citado por Chiang, 2010, p.39):

1. El clima es un atributo de la organización y son las características de la organización las que influyen en las percepciones del clima.
2. En la formación del clima organizacional intervienen principalmente factores estructurales, sin negar la influencia de las características individuales.
3. Como conjunto de atributos específicos de una organización, el clima puede inducirse de la forma en que la organización se relaciona con sus miembros.
4. Cuando existen contextos semejantes, los individuos que trabajan en esos contextos desarrollan percepciones semejantes derivadas, no de las características idiosincráticas, sino de las características objetivas de la organización.
5. Esta visión del clima implica una medición objetiva de las propiedades y procesos organizacionales y una medida indirecta perceptual de los atributos objetivos organizacionales.

### **Enfoque perceptual**

También se denomina perceptual/psicológica. Si la perspectiva estructuralista localizaba, fundamentalmente, el origen del clima en las propiedades organizacionales, la aproximación perceptual establece la base del origen del clima dentro del individuo Chiang, Martín, Núñez (2010).

En este enfoque, el individuo percibe las características organizacionales y crea una representación subjetiva del clima.

Un principio fundamental del enfoque perceptual es que el clima tiene una finalidad funcional para los individuos en la medida que les ayuda adaptarse a las condiciones organizacionales.

Los supuestos de la aproximación perceptual (Mañas, Gonzáles y Peiró, 1999, citado por Chiang, 2010):

La base del clima son las percepciones desarrolladas por el individuo en una situación dada

### **Enfoque cultural**

Morán y Volkwein (1992, citado por Chiang, 2010) señalan que este enfoque se centra en la manera de cómo interpretan, construyen y negocian la realidad a través de la creación de una cultura organizacional. Asimismo pretende integrar elementos de los anteriores enfoques.

Del enfoque estructural incorpora su consideración de las propiedades formales visibles, del enfoque perceptual y del enfoque interactivo y su análisis de los procesos psicológicos subjetivos. Sin embargo, el enfoque cultural, pone énfasis en los acuerdos sociales en los que los rasgos culturales toman significado. Su preocupación no es tanto el significado inherente de las presuposiciones culturales como el modo en el que éstas guían el comportamiento social en su manifestación visible en el clima de la organización.

### **Tipos de clima organizacional**

Como ya se indicó el clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

- a) Clima tipo Autoritario Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específica.
- b) Clima tipo Autoritario Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da La impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- c) Clima tipo Participativo Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- d) Clima tipo Participativo Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

### **Definiciones de la variable clima organizacional**

El clima organizacional ha venido recibiendo varias definiciones por diversos autores, dentro de la investigación se ha considerado las siguientes definiciones:

El concepto de Clima Organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial/organizacional por Gellerman 1960, Méndez 2006; citado por García e Ibarra (2012) señala que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

De lo anterior, se puede inferir que el clima organizacional nace de la idea del hombre que vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente, para Dessler (1976, citado por García, 2009) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores.

(Brow, 1990) señala que: “El clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros” (p.45).

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría de los sistemas al estudio de las organizaciones (Cabrera, 1999).

Por otro lado Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las calidades, cualidades y propiedades del

Ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Sin embargo para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras

Asimismo (Desler, 1993) nos plantea que: "No hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo". En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; a:

Forehand & Gilmer, citados por (Desler, 1993) estos investigadores definen el clima organizacional como "[...] el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman"

(Bustos, 2001) señala que el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Dentro del marco de nuestra investigación se ha considerado la siguiente definición “El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Hall, 1996).

### **Características de la variable clima organizacional**

Según (Torrecilla, 2005) el clima organizacional tiene las siguientes características:

- Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- El grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este

clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección clima organizacional parecería requerir.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.
- En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración.
- En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero



pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional (pp.67-69)

### **Dimensiones de la variable clima organizacional**

Dentro de nuestra investigación se han considerado cinco dimensiones: el involucramiento, la supervisión, la comunicación, el desarrollo (autorrealización) y los Beneficios o condiciones laborales. En nuestro país, cabe señalar, que Palma (2004), trabajó con los enfoques de diferenciación e interaccionista y encontró las cinco dimensiones señaladas, las cuales fueron plasmadas en uno de los instrumentos de recolección de datos que utilizamos en la presente investigación.

#### **Dimensión involucramiento laboral**

Según Palma (2004) es la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

#### **Dimensión autorrealización**

Palma (2004), precisó que la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

### **Dimensión comunicación**

Para Palma (2004), la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente la funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

### **Dimensión supervisión**

Según Palma (2004), la supervisión está constituida por las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

### **Dimensión condiciones laborales**

Palma (2004), sostuvo que las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

## **1.3.2 Variable estrés laboral**

### **Definiciones del estrés laboral**

El estrés laboral, según McGrath (1976), es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

Norfolk (2000) describe el estrés como un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed. Esta afirmación supone que todos tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales.

Los estudios realizados por Levine (1971) y presentados por Esteve (1998), señalan tres etapas en el proceso de manifestación del estrés.

Estas tres etapas, señaladas por estos autores, son:

Fase de alarma como una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación de estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.

Fase de resistencia en la que el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.

Fase de agotamiento en la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos.

Si hablamos de mecanismo de afrontamiento de estrés y de respuestas producidas por el individuo, es necesario tener en cuenta la individualidad, ya que cada persona responde de manera distinta ante un mismo estímulo. Por ello, Esteve (1998) afirma que al hablar de estrés hay que considerar la existencia de respuestas individuales. Ivancevich & Mattteson (1995) señalan que los estresores individuales están asociados directamente al papel que se desempeña o a las tareas asignadas en la organización laboral

Efectivamente, el informe "El Estado de la seguridad y la salud ocupacional en la Unión Europea", publicado por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, afirma que casi un tercio de la muestra de los/las trabajadores/as utilizada en el estudio sufre de estrés y que el ámbito dónde son prioritarias medidas urgentes preventivas es el psicosocial, y en particular, el estrés.

Uno de los temas fundamentales tratados en el estudio del burnout ha sido su definición, así como diferentes aportaciones conceptuales a la comprensión del burnout.

Hay acuerdo casi unánime en fijar 1974 como el año de origen del estudio sobre el burnout, y citar a Freudenberger como el autor que inició dicho estudio.

En el inicio Freudenberger (1974), citado por Ardilla (2007), describe el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones.

Se entienden que el burnout se configura *como* "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal" (Maslach y Jackson, 1986), citados por Olivares (2014).

En el mismo periodo de tiempo, Malakh, Aronson & Kafry (1981) definen el burnout como "un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente". Esta definición, que también tiene un soporte empírico dará lugar, al igual que en el caso de (Maslach y Jackson. 1986), a un inventario para la evaluación del síndrome, aunque presenta la ventaja de no circunscribir exclusivamente el burnout en el contexto organizacional.

A partir de estas dos definiciones no surgen ya prácticamente conceptualizaciones teóricas originales del burnout, pasándose a un intento de comprensión del síndrome mediante los resultados obtenidos en diversas investigaciones, que posteriormente describiremos. Parece que se admite fundamentalmente la definición de (Maslach y Jackson 1986), no habiendo tenido tanta repercusión la de Pines&Aronson (1988). Por tanto, las siguientes definiciones que se aportan suelen girar en torno a la ofrecida por Maslach y Jackson, y la asunción de la relación estrecha entre estrés ocupacional y burnout es aceptada casi unánimemente.

Muy similar a esta definición encontramos la de Schanbroeck et al (1992), citado por Rubio (2003): "el burnout es de hecho un tipo de estrés, una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se dan en profesiones con altos niveles de contacto personal". Esta respuesta podría estar relacionada con las estrategias de afrontamiento de la persona, según Leiter (2009). El autor considera el burnout como una función del patrón de afrontamiento del individuo, que está condicionado por las demandas organizacionales y los recursos exigidos. El síndrome incluiría una interacción compleja de factores cognitivos con respecto a las atribuciones causales concernientes al trabajo y a las aspiraciones de progreso profesional. En esta misma línea, Kushnir y Melamed (1992), citados por Barría (2002), lo definen como "el vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas de cargas emocionales", con lo que se va asentando una corriente de estudios que enlazan burnout y estrategias de afrontamiento.

### **Definiciones de la variable estrés laboral**

#### **Dimensión cansancio emocional**

Azor (2010) precisó que, hoy en día, se entiende que el agotamiento emocional es una respuesta al estrés constante del ambiente laboral. Estar durante un tiempo prolongado en un estado de "pelear o huir" –además de no poder descansar apropiadamente debido a la tecnología- eleva las hormonas del estrés, lo cual hace que nuestras baterías internas estén siempre al límite.

#### **Dimensión despersonalización**

Azor (2010), sostuvo que el trastorno de despersonalización se incluye dentro de los trastornos disociativos y se caracteriza por períodos repetidos en los que se experimenta una sensación de estar desconectado o separado del propio cuerpo y de los pensamientos. Existe una percepción de extrañeza hacia uno mismo. Las personas que padecen episodios de despersonalización, a veces los describen como que se sienten observados desde fuera de su propio cuerpo o como si estuvieran dentro de un sueño, la palabra más asociada a la despersonalización es la desrealización, o la sensación de que lo que se vive es irreal.

## **Dimensión realización personal en el trabajo**

Quintanar (2014), afirmó que la realización personal en el trabajo también cuenta con otro aliado: satisfacer necesidades sociales. Las personas necesitan relacionarse y compartir experiencias y tener un proyecto en común. El intercambio de ideas y puntos de vista enriquece a las personas. La obtención de afecto y reconocimiento permite que la persona se sienta realizada.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión de cansancio emocional en el personal del equipo básico de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión de despersonalización en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión de realización personal en el trabajo en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014?

### **1.5 Justificación del estudio**

#### **1.5.1 Justificación teórica**

Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o económica, es decir los principios que soportan su proceso de

implantación. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares).

### **1.5.2 Justificación práctica**

Porque permitirá establecer pautas y estrategias para mejorar el estrés laboral a partir del cambio de clima organizacional en el personal del equipo básico del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. La identificación de las relaciones existentes entre ambas variables, contribuirá en la resolución del problema y propondrá estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Los procedimientos, estrategias utilizadas en esta investigación, así como los instrumentos una vez validados y probada su fiabilidad, pueden ser utilizados en otras investigaciones posteriores, con el propósito de profundizar en el conocimiento de las variables de investigación.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre, el clima organizacional y la dimensión de cansancio emocional, en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión de despersonalización, en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia 2014.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre, el clima organizacional y la dimensión de realización personal en el trabajo, en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión de cansancio emocional, en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión de despersonalización, en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión de realización personal en el trabajo, en el personal de salud de Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014.



## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación ( paradigma, enfoque, método, tipo, diseño)**

### **Enfoque**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, dado que utiliza el método científico y a la estadística como una de sus herramientas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que este enfoque utiliza los datos para contrastar hipótesis apoyándose en las mediciones numéricas y el análisis estadístico. Esto obviamente permite elaborar ciertas pautas necesarias para probar las teorías subyacentes.

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio de esta investigación es básico, dado que se pretende aportar teóricamente con información inherente a las variables en estudio, para profundizar su conocimiento. En esta misma línea de pensamiento Tamayo (2005) expresó que la investigación básica, se conoce como investigación teórica, o pura fundamental, la misma no produce resultados inmediatos, su aporte radica en enriquecer el conocimiento teórico – científico orientado fundamentalmente al descubrimiento de principios y leyes (p. 64).

El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional - causal, transversal. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

### **Diseño correlacional**

Este estudio es correlacional, dado que pretende determinar la relación entre las variables en estudio. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que: “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p. 158).

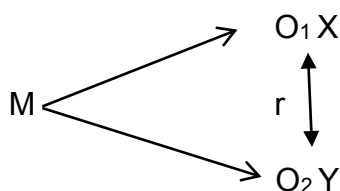
### **Diseño no experimental**

Este estudio tiene diseño no experimental, dado que la investigadora no ha manipulado los datos de las variables. En ese sentido, Hernández, et al (2014) afirmaron que: “En cambio, en la investigación no experimental estamos más

cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes)” (p. 163).

### Diseño transversal

Este diseño es transversal o transeccional, porque los datos de cada una de las variables se recogieron en un solo momento. Al respecto Hernández, et al (2014) afirmaron que: “Diseños transeccionales (transversales) Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 155).



*Figura 1.* Esquema de diseño de investigación

Donde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>; O<sub>2</sub>: Observaciones de las variables

X: Clima organizacional

Y: Estrés laboral

r: relación

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

#### Definición conceptual de la variable clima organizacional

El clima organizacional, según Hall se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

#### Definición Operacional de la variable clima organizacional

Operacionalmente el clima organizacional se mide mediante las dimensiones: Involucramiento, Supervisión, Comunicación, Desarrollo y Beneficios Sociales. La variable es de tipo cuantitativo, representada por las calificaciones obtenidas

en las respuestas a los 40 ítems de la escala utilizada. Dicha escala ha sido aplicada en una sola ocasión y de manera grupal.

### **Definición operacional de la variable estrés laboral**

Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

### **Definición Operacional de la variable estrés laboral**

Es una variable de tipo cuantitativo, representada por las calificaciones obtenidas en las respuestas a los 22 ítems de la escala utilizada. Dicha escala ha sido aplicada en una sola ocasión y de manera grupal. Este instrumento tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes; entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo

## **2.2.2 Operacionalización**

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable clima organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Involucramiento	Identidad con la institución	3, 8,13, 18, 23, 28, 33 y 38	0=Totalmente en desacuerdo 1= En desacuerdo	Deficiente 40 - 90
Supervisión	Trabajo en Equipo	4,9, 14, 19, 24, 29, 34 y 39	2= A veces en desacuerdo 3= Indiferente	Regular 91 - 140 Bueno
Comunicación	Manejo de conflictos	1,6,11,16,21, 26,31 y 36	4 = A veces de acuerdo 5= De acuerdo	141 – 190 Muy bueno 191 - 240

Desarrollo	Iniciativa y creatividad	2,7,12,17,22,27,32 y 37	6= Totalmente de acuerdo
Beneficios sociales	Salario justo	5,10,15,20,25,30,35 y 40	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable estrés laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Cansancio emocional	Fatiga en la mañana al ir a trabajar.	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	1= Pocas veces al año o menos.	Leve 21 - 56 Moderada 57 - 91 Severo 92 - 126
Despersonalización	Frustración en el trabajo. Maltrato a los pacientes.	5,10,11, 15 y 22	2= Una vez al mes o menos. 3= Unas pocas veces al día.	
Realización personal en el trabajo	Despreocupación por los pacientes. Sentirse estimulado después de trabajar con los pacientes.	4,7,9,12,17,18,19 y 21	4= Una vez a la semana. 5= Pocas veces a la semana. 6= Todos los días.	
	Conseguir cosas útiles en la profesión.			

**2.3 Población, muestra y muestreo****2.3.1 Población**

La población comprende todos los trabajadores de salud, que comprendieron el personal médico, los residentes y las enfermeras(o) s, cuya población asciende a 557 personas de ambos sexos que laboran en la actualidad en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

**2.3.2 Muestra**

La muestra fue de tipo “probabilística”, debido a que, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

La muestra necesaria requerida para el estudio fue de 222 trabajadores de salud entre 30 a 59 años, de ambos sexos del Hospital Cayetano Heredia en el año

2014. En ese sentido, se determinó el tamaño mínimo necesario de la muestra estimado al 95 % de confianza

Tabla 3

*Distribución de la muestra de Trabajadores de Salud*

Por sexo	Trabajadores
Varones	120
Damas	102
Total	222

### Muestreo

El muestreo que se aplicó, fue el muestreo probabilístico estratificado, el cual permite que la población se divida en segmentos (grupos o estratos) y que se selecciona una muestra para cada segmento.

### Unidades de muestreo

La unidad de muestreo fue el trabajador, ubicado en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2014.

Tamaño mínimo necesario:

$$n = \frac{0.25 \times N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N - 1) + 0.25} \dots = \frac{0.25 \times 557}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N - 1) + 0.25} = 222$$

N=557 //  $\alpha$ = 5% // Z=1.95993985 // Nivel de confianza= 95

**Criterios de inclusión:** Se incluirán en el estudio

Personal de salud: Médicos (Especialistas y generales) enfermeros (Licenciados) que laboren en el Hospital Nacional Cayetano Heredia con tiempo de antigüedad mínimo de 3 meses.

De participación voluntaria y anónima.

**Criterios de exclusión:**

Se excluirán del estudio

Personal de salud que no desee colaborar con el estudio

Personal de salud nuevo en el área, con tiempo laboral menor de 3 meses.

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

Para Huamán (2005), la técnica es:

El conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método. La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, La técnica pretende los siguientes objetivos: 1. Ordenar las etapas de la investigación, 2. Aportar instrumentos para manejar la información, 3. Llevar un control de los datos, 4. Orientar la obtención de conocimientos. (p. 9)

**Encuesta**

Según Huamán (2005), define la encuesta como:

Una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación. La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta

con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. (p. 60)

### **Instrumentos**

Para medir las variable clima organizacional y estrés laboral se utilizaron dos cuestionarios medidos con escala ordinal tipo Likert.

#### **Escala de clima organizacional**

En el presente estudio, se aplicó para la población peruana una Escala para Clima organizacional, que fue elaborada por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo.

En el caso, del estrés laboral se aplicó la escala de Estrés Laboral de Maslach Burnuot Inventory-MBI. Es una escala con 22 reactivos tipo Likert y con 7 opciones de respuestas que van desde Nunca, pasando por Pocas veces al año o menos, Una vez al mes o menos, Unas pocas veces al día, Una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días.

La escala mide tres componentes del Síndrome tales como: desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal. Cada componente evalúa el grado de intensidad (bajo, moderado o alto)

#### **Ficha Técnica del instrumento que mide la variable clima organizacional**

Nombre de la prueba: Escala tipo Likert de clima organizacional

Autor(as): Palma Carrillo, Sonia

Año de Publicación: 2010

Procedencia: Perú

Descripción de la prueba: Consta de 40 ítems, divididos en cinco dimensiones ( involucramiento, supervisión, comunicación, desarrollo y beneficios sociales)



### Categorías

0 = Totalmente en desacuerdo

1 = En desacuerdo

2 = A veces en desacuerdo

3 = Indiferente

4 = A veces de acuerdo

5 = De acuerdo

6 = Totalmente de acuerdo

### **Ficha Técnica de instrumento que mide la variable estrés laboral**

Nombre de la prueba: Escala tipo Likert del Inventario de Burnot de Maslach y Jackson

Autor(a): Maslach y Jackson

Año de Publicación en inglés: 1986.

En la versión española fue publicado en el año 1997

Procedencia: España

Descripción de la prueba: Consta de 22 ítems, divididos en tres dimensiones (Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta)

### Categorías

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= Una vez al mes o menos

3=Unas pocas veces al día

4= Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6= Todos los días

#### **a. Objetivo de la Prueba**

Con las escalas se obtienen información sobre la percepción del personal de salud ante el clima organizacional y el estrés laboral en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2014.

#### **Validez y Confiabilidad**

##### **Validez**

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Manzano (2003), afirma que la validez es:

La validez abarca el concepto experimental entero y establece si los resultados obtenidos cumplen todos los requisitos del método de la investigación científica o no. La validez interna dicta cómo se estructura un diseño experimental y abarca todas las etapas del método de la investigación científica. La validez interna y la fiabilidad son el núcleo de cualquier diseño experimental. La validez externa es el proceso de examinar los resultados y cuestionar si existen otras relaciones causales posibles. Siempre existe la posibilidad de que otro factor desconocido haya contribuido a los resultados y conclusiones. Esta relación causal externa se puede hacer más evidente a medida que las técnicas son refinadas y perfeccionadas. (p. 93)

En esta investigación no se ha realizado el proceso de validez dado que los instrumentos fueron validados en estudios anteriores.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 4. El coeficiente arrojó un valor de 0.784 para la variable clima organizacional y un valor de 0.789 para la variable estrés laboral, lo cual indica que dichos instrumentos utilizados son confiables para los fines de nuestra investigación.

Tabla 4

#### *Resultados del análisis de fiabilidad de las variables*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Clima organizacional	0,784	40
Estrés laboral	0,789	21

Tabla 5

*Baremo del cuestionario para medir el clima organizacional*

Nº de ítems	Intervalo	Niveles
<b>40</b>	[51-66>	Deficiente
	[67-82>	Regular
	[83-97>	Bueno
	[98-112>	Muy bueno

Tabla 6

*Baremo del cuestionario para medir el estrés laboral*

Nº de ítems	intervalo	niveles
<b>22</b>	[50-63>	Deficiente
	[64-78>	Regular
	[79-92>	Bueno
	[93-104>	Muy bueno

**2.5 Métodos de análisis de la información.**

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Se realizaron los procedimientos y estrategias necesarias para en un primer instante, buscar los antecedentes sobre las variables de investigación y la información teórica atinente a cada variable. Posteriormente, se teorizó con las variables y sus dimensiones respectivas.

El enfoque es cuantitativo, dado que se utilizan los procedimientos del método científico y también se utilizó a la estadística como una herramienta para el procesamiento, análisis de los datos, y presentación de los resultados.

## **2.6 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden a las autoras de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

### **III. Resultados**

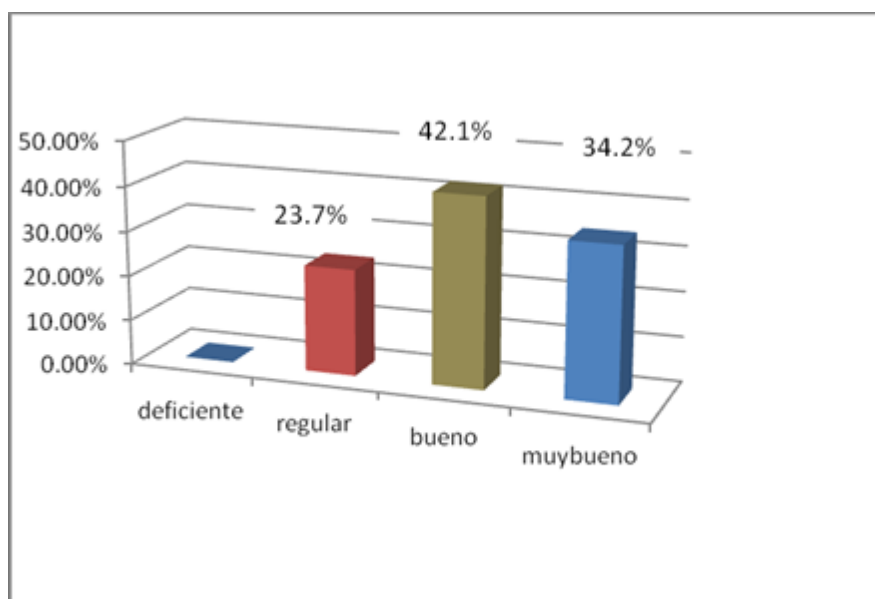
### 3.1 Descripción de los resultados

#### 3.1.1 Análisis descriptivo del nivel de clima organizacional

*Tabla 7*

*Frecuencias de los niveles del clima organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	0	0,0
Regular	53	23.7
Bueno	93	42.1
Muy bueno	76	34.2
Total	222	100.0



*Figura 2.* Descripción de la variable clima organizacional

En la tabla 7 y figura 2, se presenta los niveles de percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel regular (23.7%), en segundo lugar el nivel bueno (42,1%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (34,2%).

## Dimensión involucramiento de la variable clima organizacional

Tabla 8

Frecuencias de los niveles de la dimensión involucramiento

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	12	5.2
Regular	6	2.6
Bueno	47	21.1
Muy bueno	157	71.1
Total	222	100.0

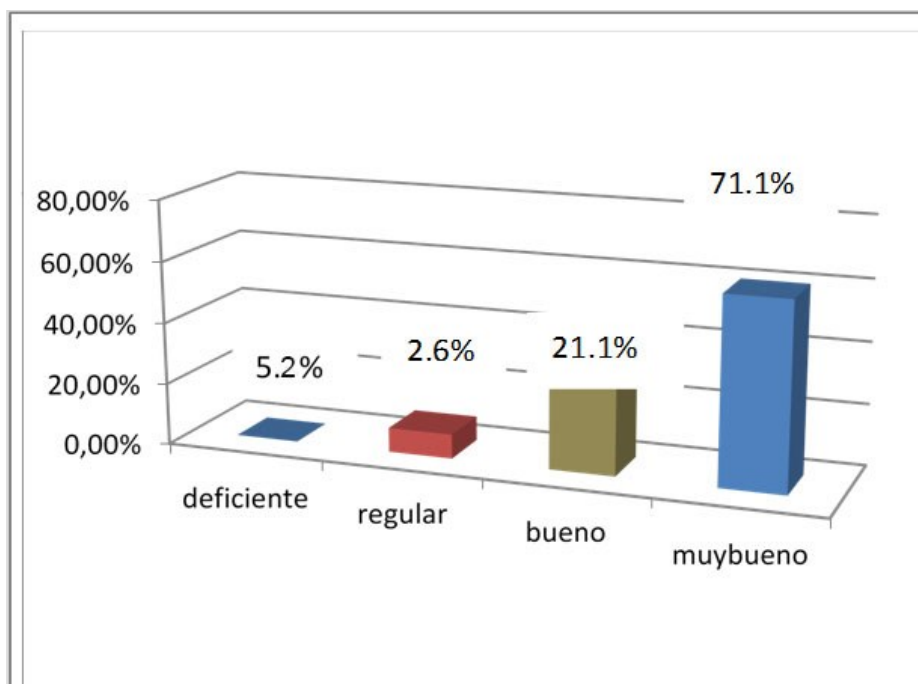


Figura 3. Niveles de la dimensión involucramiento organizacional

En la tabla 8 y figura 3, se presenta el nivel de la dimensión de involucramiento por parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel deficiente (5.2%), en segundo lugar nivel regular (2.6%), en tercer lugar el nivel bueno (21,1%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (71.1%).

## Dimensión supervisión

Tabla 9

Frecuencias de los niveles de la dimensión supervisión

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	17	7.8
Regular	29	13.2
Bueno	47	21.1
Muy bueno	129	57.9
Total	222	100.0

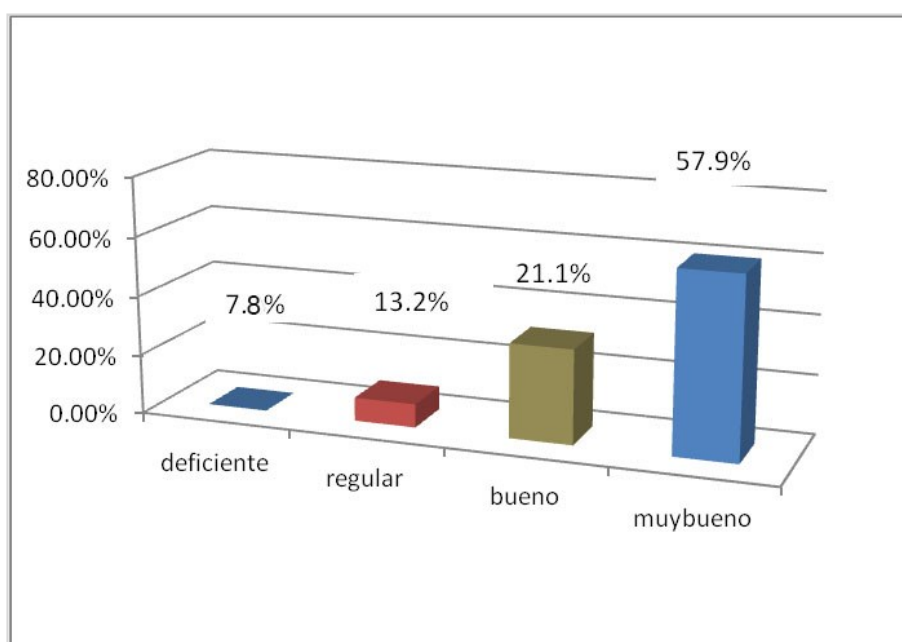


Figura 4. Niveles de la dimensión supervisión

En la tabla 9 y figura 4, se presenta el nivel de la dimensión supervisión en la variable clima organizacional de parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel deficiente (7.8%), en segundo lugar nivel regular (13.2%), en tercer lugar el nivel bueno (21.1%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (57.9%)



## Dimensión comunicación

Tabla 10

Frecuencias de los niveles de la dimensión comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	23	10.2
Regular	24	10.9
Bueno	44	20.0
Muy bueno	131	58.9
Total	222	100.0

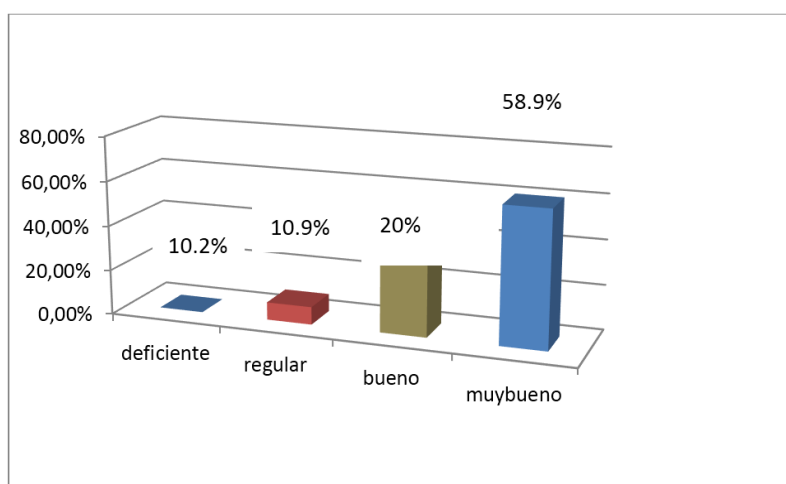


Figura 5. Niveles de la dimensión comunicación

En la tabla 10 y figura 5, se presenta el nivel descriptivo de la dimensión comunicación en la variable clima organizacional de parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel deficiente (10.2%), en segundo lugar nivel regular (10.9%), en tercer lugar el nivel bueno (20.0%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (58.9%).

## Dimensión desarrollo

Tabla 11

Frecuencias de los niveles de la dimensión desarrollo

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	12	5.2
Regular	6	2.8
Bueno	37	16.8
Muy bueno	160	72.2
Total	222	100.0

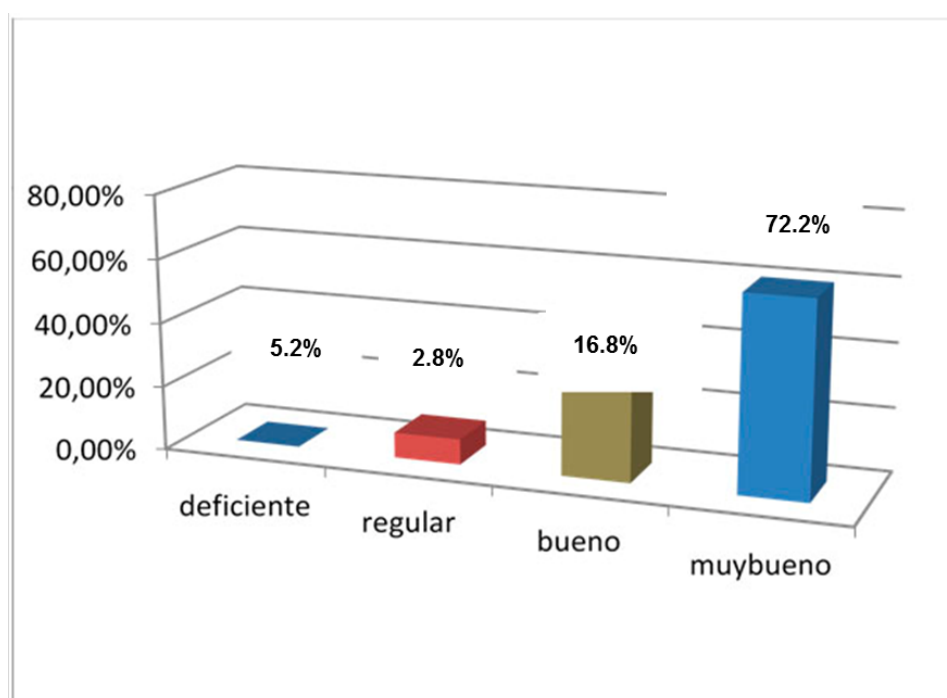


Figura 6. Niveles de la dimensión desarrollo

En la tabla 11 y figura 6, se presenta los niveles de desarrollo por parte de los trabajadores de salud de parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel deficiente (5.2%), en segundo lugar nivel regular (2.8%), en tercer lugar el nivel bueno (16.8%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (72.2%)

## Dimensión beneficios sociales

Tabla 12

Frecuencias de los niveles de la dimensión beneficios sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	12	5.4
Regular	6	2.6
Bueno	42	19.2
Muy bueno	162	72.8
Total	222	100.0

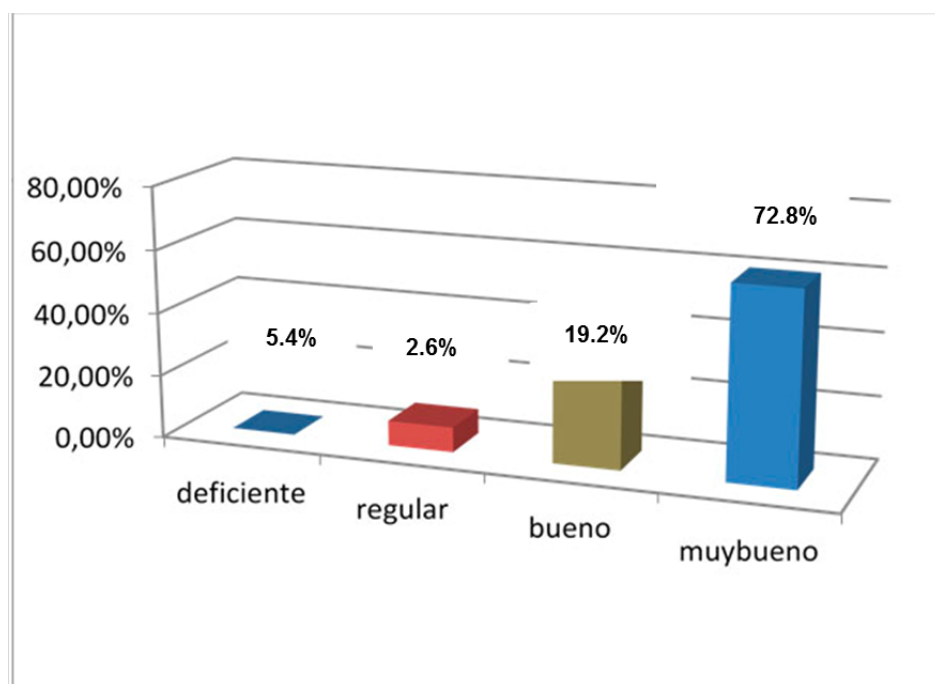


Figura 7. Nivel de la dimensión beneficios sociales

En la tabla 12 y figura 7, se presenta los niveles de beneficios sociales en la variable clima organizacional por parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel deficiente (5.4%), en segundo lugar nivel regular (2.6%), en tercer lugar el nivel bueno (19.2%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (72,8%).

### 3.1.2 Análisis descriptivo de la variable estrés laboral

Tabla 13

Frecuencias de los niveles de la variable estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Leve	17	7.9
Moderado	70	31.6
Alto	134	60.5
Total	222	100.0

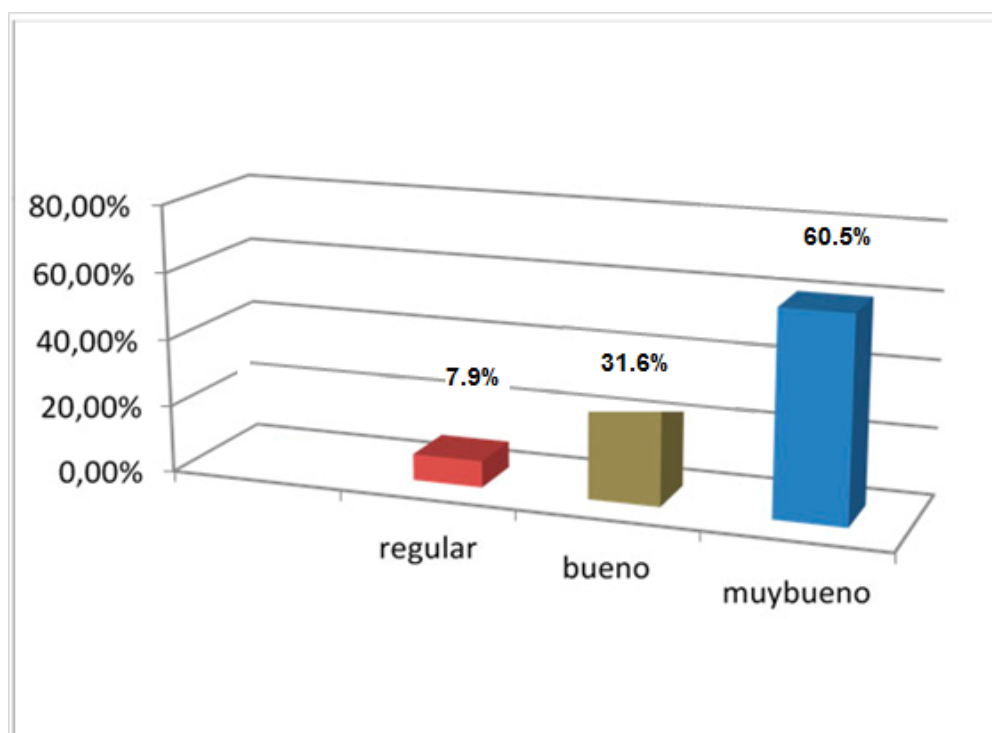


Figura 8: Nivel descriptivo de la variable estrés laboral

En la tabla 13 y figura 8, se presenta los niveles de estrés laboral de parte de los trabajadores de salud del Hospital Cayetano Heredia en el año 2014. En primer lugar se encuentra el nivel regular (7.9%), en segundo lugar el nivel bueno (31,6%) y el tercer lugar el nivel muy bueno (60.5%).

### 3.2 Contrastación de las Hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$ , Rechazar H<sub>0</sub>

So  $p\_valor > 0,05$ , aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 14

#### *Correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional*

			Estrés Laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.176
		Sig. (bilateral)	.	.035
		N	222	222
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	.176	1.000
		Sig. (bilateral)	.035	.
		N	222	222

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.176$  con una  $p=0.035$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral.

#### Hipótesis Especifica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dimensión de cansancio emocional y el clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión de cansancio emocional y el clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$ , Rechazar H<sub>0</sub>

So  $p\_valor > 0,05$ , aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 15

*Correlación entre la dimensión cansancio emocional y el clima organizacional*

			Dimensión cansancio emocional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Dimensión cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.226
		Sig. (bilateral)	.	.041
		N	222	222
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	.226	1.000
		Sig. (bilateral)	.041	.
		N	222	222

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.226$  con una  $p=0.041$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa directa entre el la dimensión de cansancio emocional y el clima organizacional en el personal de salud.

**Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la dimensión de despersonalización y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la dimensión de despersonalización y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$ , Rechazar  $H_0$

So  $p\_valor > 0,05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 16

*Correlación entre la dimensión de despersonalización y clima organizacional*

			Dimensión despersonalización	Clima organizacional
Rho de Spearman	Dimensión despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	.215
		Sig. (bilateral)	.	.027
		N	222	222
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	.215	1.000
		Sig. (bilateral)	.027	.
		N	222	222

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.215$  con una  $p=0.027$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa directa entre la dimensión de despersonalización y clima organizacional.

### Hipótesis Especifica 3

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

$H_1$ : Existe relación entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$ , Rechazar  $H_0$

So  $p\_valor > 0,05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 17

*Correlación entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional*

			Dimensión de realización personal en el trabajo	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Dimensión de realización personal en el trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	.296
		Sig. (bilateral)	.	.021
		N	222	222
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	.296	1.000
		Sig. (bilateral)	.021	.
		N	222	222

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.296$  con una  $p=0.021$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa directa entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional.



## **IV. Discusión**

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis General: Existe relación significativa y directa entre clima organizacional y el estrés laboral en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.176$  con una  $p=0.035$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Al respecto Marthans (2009) encontró que las malas condiciones en las que se encuentran muchos equipos de cómputo de las direcciones ejecutivas, la poca capacitación recibida por el personal, las bajas remuneraciones percibidas, la escasa valoración y reconocimiento de las habilidades profesionales de los trabajadores y la inestabilidad laboral. El personal del Hospital Nacional Cayetano Heredia señala que el desarrollo del buen clima laboral se apoya en las óptimas relaciones entre compañeros; así como también, por la mejora en las comunicaciones con los directores y el trabajo en equipo. No obstante, consideran es preciso adquirir más recursos como equipos de cómputo y herramientas técnicas que les permitan realizar sus funciones con mayor eficiencia. Asimismo, confirmaron la necesidad de mejorar su condición laboral a través de un sistema adecuado de ascensos. Vemos que el grado de satisfacción laboral depende del medio que lo rodea, vemos el grado de estructura y confort que estas personas tengan para poder laborar.

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1 Existe relación directa entre la dimensión de cansancio emocional y el clima organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.

Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.226$  con una  $p=0.041$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Sin embargo dentro de nuestros hallazgos encontramos en Paravic y Valenzuela (2004) en sus resultados reportó que la mayoría de los funcionarios perciben violencia laboral, tanto hacia su persona como hacia sus pares y pacientes/usuarios. Prioritariamente, ésta es del tipo psicológico e identifican como su principal agresor a los pacientes y familiares. Esta violencia se da principalmente en las clínicas y en los pasillos, y en el horario de mañana.

Como medidas de afrontamiento, los funcionarios utilizan la defensa verbal, la evitación y la aceptación pasiva. Un tercio de los trabajadores manifiesta haber tenido experiencias previas de maltrato en su niñez. Es importante que existan buenas relaciones humanas dentro de toda organización o institución.

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe relación directa entre la dimensión de despersonalización y el clima organizacional. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.215$  con una  $p=0.027$  ( $p < 0.05$ ).

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3 Existe relación directa entre la dimensión de realización personal en el trabajo y el clima organizacional. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de " $Rho=0.296$  con una  $p=0.021$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Considerando que Si miramos nuestro entorno y vemos que está en buen estado, eso nos invita a cuidarlo y mantenerlo.

## **V. Conclusiones**

- Primera: En referencia al objetivo general se concluye que, existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.176$  con una  $p=0.041$  ( $p < 0.05$ ).
- Segunda: Sobre el primer objetivo específico se concluye que: existe relación entre el clima organizacional y la dimensión de cansancio emocional en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.226$  con una  $p=0.027$  ( $p < 0.05$ ).
- Tercera: En relación al segundo objetivo específico se concluye que: existe relación entre el clima organizacional y la dimensión de despersonalización en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.215$  con una  $p=0.021$  ( $p < 0.05$ ).
- Cuarta: En referencia al tercer objetivo específico se concluye que: existe relación entre clima organizacional y la dimensión de realización personal en el personal de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Se obtuvo un coeficiente de correlación baja de  $Rho=0.296$  con una  $p=0.035$  ( $p < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda a las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia normar la evaluación tanto del estrés laboral como del clima organizacional, con el fin de obtener un mejor desempeño de los trabajadores.

**Segunda:**

Se recomienda a las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia, desarrollar actividades de educación en salud bajo un enfoque de interacción.

**Tercera:**

Se recomienda a las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia evaluar permanentemente tanto el estrés laboral como el clima laboral en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

**Cuarta:**

Se recomienda a las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia, involucrar a las oficinas de Recursos Humanos en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

## **VII. Referencias**



- Alva, A., Salcedo, R. A., Zárate, R. A. Higuera, F. (2008). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*. Recuperado desde <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18958>
- Alvarado, A. (2007). *Clima y comunicación organizacional en el sector educativo. El caso del instituto tecnológico de los Mochis. (Tesis para optar el grado de Doctor)*. Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa. México.
- Amaya, M. (2009). *Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central dos de mayo comparado con la sede descentralizadas del laboratorio clínico ROE. (Tesis para optar el grado de licenciado)*.
- Ardilla, E. (2007). *Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy*. Recuperado desde [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-24482007000300015](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-24482007000300015)
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. (Tesis de post grado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 64 .De .pp.[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/arredondo\\_bd/pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/arredondo_bd/pdf).  
Obtenido de [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/arredondo\\_bd/pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/arredondo_bd/pdf)
- Azor, F. (2010). *Despersonalización*. Recuperado desde <http://gabinetedepsicologia.com/despersonalizacion-psicologos-madrid-tres-cantos>
- Barría, J. (2002). *Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios de atención primaria en Salud de las comunas de las Condes y de Santiago que están proclives o presentan el Síndrome de Burnout*. Recuperado desde <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000257.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Bernaldo de Quirós, M. y Labrador, F. J. (2007). *Evaluación del estrés laboral*

- y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria*. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>
- Brow, M. (1990). *Teoría de la Organización y Administración, Enfoque integral*. México: Editorial Limusa 1990 .
- Bustos, P. y. (2001). *Clima organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Cabrera, G. (1999). Clima organizacional y la satisfacción laboral. *ISSN 1516-4888*.
- Casanova, P. E., Bodegas, A. E., Ramírez, M. E., Jiménez, C. H., Marchena, S. L., & Sanz, E. P. (2010). Influencia de la conciliación familiar y laboral sobre la salud/Influence of the familiar and working conciliation relating to health. *Acta Pediátrica Española*, 68(8), 398-402. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1508529882?accountid=37408>
- Chiang, M. M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales S.L.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón de la Plana, España.
- Desler, G. (1993). *Organización y Administraron. Enfoque Situacional*. México: Prentice Hall.
- Díaz, J., & Tinoco, V. (2011). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de SantaMarta. *Duazary*, 8(-), 6-12. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.1661>
- Hall, R. (1996). *Organización y estructura, procesos y resultados*. México: Prentice Hall. Segunda edición.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill
- Huamán, H. (2005). *Manual de técnica de investigación*. Lima, Perú: IPLADEES S.A.
- Lisbona, A. P. (2008). Escala de clima para la iniciativa la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista psicológica del trabajo y de las organizaciones*, p.p 24(2).
- Manzano, V. (2003). *Análisis de datos y técnicas de muestreo*. Madrid, España:

Prentice-Hall.

- Marcio, F. V., Talamini, E., & de Oliveira, L. (2011, Jan). *Diagnóstico do clima organizacional utilizando a matriz de importância-desempenho: aplicação em uma pequena empresa do agronegócio*. *Revista Da Micro e Pequena Empresa*, 5, 20-35. doi:<http://dx.doi.org/10.6034/136> Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1815980227?accountid=37408>
- Navarro, M. L. A., Mas, M. B., & Jiménez, A., M.L. (2010). *Condiciones de trabajo, burnout y síntomas de estrés en la universidad: validación de un modelo estructural sobre el efecto mediador de la competencia personal percibida*. *Psicología Conductual*, 18(2), 317-341. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/927581165?accountid=37408>
- Olivares, V. (2014). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. Recuperado desde [https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral*. Obtenido de Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Quintanar, M. (2014). *Realización personal en el trabajo*. Recuperado desde <http://tucoach.eu/realizacion-personal-en-el-trabajo/>
- Romero, R. (2008). *La satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad (Tesis para optar el grado de Magister)*. Universidad Veracruzana instituto de salud pública. Xálapa. México.
- Rubio, J, C. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria*. Recuperado desde <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. . *Revista de psicología y aplicación* 45 (4), pp.443-445.
- Torrecilla, O. (2005). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. . Obtenido de Clima organizacional y su relación con la productividad laboral: Recuperado de

<http://www.aulavirtualcg.com/plataforma/documentos/adse/archivos/Climaorganizacional.pdf>

## **Anexos**

Encuesta anónima	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al día	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Sexo							
Edad <input type="text"/> años							
Condición laboral: <input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado							
Número de trabajos <input type="text"/>							
Profesión <input type="text"/>							
Tiempo en el trabajo actual <input type="text"/>							
Tiempo en esta profesión <input type="text"/>							
	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
	3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo otra vez que ir a trabajar.					
	4	Comprendo fácilmente como se sienten las personas					
	5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.					
	6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.					
	7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.					
	8	Me siento "quemado" por mi trabajo					
	9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los.					
	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
	11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.					
	12	Me siento muy activo.					
	13	Me siento frustrado en mi trabajo.					
	14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
	15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.					
	16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
	17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas que doy servicio.					
	18	Me siento estimulado después de trabajar con personas.					
	19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
	20	Me siento acabado.					
	21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					
	22	Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.					

### Escala para medir CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	0	1	2	3	4	5	6	
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	A veces en Desacuerdo	Indiferente	A veces de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
1	La comunicación entre los jefes y el personal es fluida y oportuna.							
2	Las reglas de trabajo permiten la creatividad e innovación.							
3	Considero que este hospital es uno de los mejores en nuestro medio.							
4	Frente a un problema de trabajo, mis compañeros están dispuestos a ayudarme.							
5	Existe un plan serio para la prevención en seguridad y salud de los trabajadores.							
6	En mi servicio, el jefe escucha las sugerencias del personal.							
7	Las ideas innovadoras siempre son tomadas en cuenta.							
8	Siento que realizo un trabajo útil en este hospital.							
9	Los jefes facilitan el trabajo en equipo.							
10	En este hospital se realizan actividades preventivas de salud.							
11	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada.							
12	Se tiene en cuenta el desempeño y competencias del trabajador, en los concursos internos.							
13	Las tareas de cada trabajador son precisas, claras y bien definidas.							
14	Confío en la capacidad de mi jefe.							
15	Mi sueldo es similar al de otros compañeros que tienen igual responsabilidad.							
16	Existe sana rivalidad entre algunos compañeros de trabajo.							
17	El puesto que ocupo está acorde con mi formación y experiencia.							
18	La distribución de la carga de trabajo es adecuada.							
19	Mi jefe actúa con disciplina y equidad.							
20	La diferencia de los sueldos se justifica por la responsabilidad y complejidad entre los diferentes puestos.							
21	Los compañeros de mi servicio muestran buena disposición para ayudar.							
22	Los trabajadores tienen amplia libertad y apoyo para realizar sus labores.							
23	Apoyamos a la solución de los problemas del paciente aunque correspondan a otros servicios.							
24	En este hospital se cumple el plan de capacitación y desarrollo para los trabajadores.							
25	En este hospital saben reconocer cuando se realiza un buen trabajo.							
26	Cuando necesito información de otros servicios, la puedo conseguir fácilmente.							
27	Siento apoyo e independencia para hacer mi trabajo.							
28	La satisfacción del paciente es muy importante para nosotros.							
29	En este hospital se preocupan por las capacitaciones internas y externas de sus trabajadores.							
30	Mi jefe alienta a aquellos trabajadores que se esfuerzan.							
31	Existe tolerancia por los errores que puedan cometerse durante el trabajo.							
32	Ante un problema personal, cuento con el apoyo y tiempo para solucionarlo.							
33	Los trabajadores sabemos cuál es la meta de la organización.							
34	Mi jefe tiene una conducta equilibrada, aún en situaciones de urgencia y presión.							
35	Se fomentan actividades recreativas y deportivas para los trabajadores.							
36	Conozco las políticas y normas de este hospital a través de mi jefe y no por rumores.							

37	En este servicio se respetan los horarios de trabajo, sin interferir en la vida familiar.	
38	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	
39	Considero que mi carga de trabajo habitual, es la justa.	
40	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	



### Fiabilidad de instrumento, Clima organizacional

		Ítems	Alfa
involucramiento	3	Considero que este hospital es uno de los mejores en nuestro medio.	0.726
	8	Siento que realizo un trabajo útil en este hospital.	0.728
	13	Las tareas de cada trabajador son precisas, claras y bien definidas.	0.724
	18	La distribución de la carga de trabajo es adecuada.	0.734
	23	Apoyamos a la solución de los problemas del paciente aunque correspondan a otros servicios.	0.731
	28	La satisfacción del paciente es muy importante para nosotros.	0.738
	33	Los trabajadores sabemos cuál es la meta de la organización.	0.782
	38	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	0.729
Supervisión	4	Frente a un problema de trabajo, mis compañeros están dispuestos a ayudarme.	0.761
	9	Los jefes facilitan el trabajo en equipo.	0.761
	14	Confío en la capacidad de mi jefe.	0.794
	19	Mi jefe actúa con disciplina y equidad.	0.734
	24	En este hospital se cumple el plan de capacitación y desarrollo para los trabajadores.	0.791
	29	En este hospital se preocupan por las capacitaciones internas y externas de sus trabajadores.	0.800
	34	Mi jefe tiene una conducta equilibrada, aún en situaciones de urgencia y presión.	0.700
	39	Considero que mi carga de trabajo habitual, es la justa.	0.701
Comunicación	1	La comunicación entre los jefes y el personal es fluida y oportuna.	0.752
	6	En mi servicio, el jefe escucha las sugerencias del personal.	0.764
	11	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada.	0.724
	16	Existe sana rivalidad entre algunos compañeros de trabajo.	0.719
	21	Los compañeros de mi servicio muestran buena disposición para ayudar.	0.723
	26	Cuando necesito información de otros servicios, la puedo conseguir fácilmente.	0.801
	31	Existe tolerancia por los errores que puedan cometerse durante el trabajo.	0.810
	36	Conozco las políticas y normas de este hospital a través de mi jefe y no por rumores.	0.728
Desarrollo	2	Las reglas de trabajo permiten la creatividad e innovación.	0.731
	7	Las ideas innovadoras siempre son tomadas en cuenta.	0.793
	12	Se tiene en cuenta el desempeño y competencias del trabajador, en los concursos internos.	0.781
	17	El puesto que ocupo está acorde con mi formación y experiencia.	0.737
	22	Los trabajadores tienen amplia libertad y apoyo para realizar sus labores.	0.777
	27	Siento apoyo e independencia para hacer mi trabajo.	0.789
	32	Ante un problema personal, cuento con el apoyo y tiempo para solucionarlo.	0.753
	37	En este servicio se respetan los horarios de trabajo, sin interferir en la vida familiar.	0.741
Beneficios sociales	5	Existe un plan serio para la prevención en seguridad y salud de los trabajadores.	0.749
	10	En este hospital se realizan actividades preventivas de salud.	0.771
	15	Mi sueldo es similar al de otros compañeros que tienen igual responsabilidad.	0.773
	20	La diferencia de los sueldos se justifica por la responsabilidad y complejidad entre los diferentes puestos.	0.758
	25	En este hospital saben reconocer cuando se realiza un buen trabajo.	0.779
	30	Mi jefe alienta a aquellos trabajadores que se esfuerzan.	0.799
	35	Se fomentan actividades recreativas y deportivas para los trabajadores.	0.733

	40	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	0.749
		<b>TOTAL</b>	<b>0.784</b>

### Fiabilidad de instrumento, Involucramiento

		Ítems	Alfa
Involucramiento	3	Considero que este hospital es uno de los mejores en nuestro medio.	0.796
	8	Siento que realizo un trabajo útil en este hospital.	0.798
	13	Las tareas de cada trabajador son precisas, claras y bien definidas.	0.794
	18	La distribución de la carga de trabajo es adecuada.	0.734
	23	Apoyamos a la solución de los problemas del paciente aunque correspondan a otros servicios.	0.731
	28	La satisfacción del paciente es muy importante para nosotros.	0.738
	33	Los trabajadores sabemos cuál es la meta de la organización.	0.789
	38	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	0.799
		<b>TOTAL</b>	<b>0.793</b>

### Fiabilidad de instrumento, Supervisión

		Ítems	Alfa
Supervisión	4	Frente a un problema de trabajo, mis compañeros están dispuestos a ayudarme.	0.661
	9	Los jefes facilitan el trabajo en equipo.	0.661
	14	Confío en la capacidad de mi jefe.	0.694
	19	Mi jefe actúa con disciplina y equidad.	0.634
	24	En este hospital se cumple el plan de capacitación y desarrollo para los trabajadores.	0.691
	29	En este hospital se preocupan por las capacitaciones internas y externas de sus trabajadores.	0.800
	34	Mi jefe tiene una conducta equilibrada, aún en situaciones de urgencia y presión.	0.600
	39	Considero que mi carga de trabajo habitual, es la justa.	0.601
		<b>TOTAL</b>	<b>0.611</b>

### Fiabilidad de instrumento, Comunicación

		Ítems	Alfa
Comunicación	1	La comunicación entre los jefes y el personal es fluida y oportuna.	0.652
	6	En mi servicio, el jefe escucha las sugerencias del personal.	0.661
	11	Los conflictos se solucionan en forma madura y autorada.	0.621
	16	Existe sana rivalidad entre algunos compañeros de trabajo.	0.619
	21	Los compañeros de mi servicio muestran buena disposición para ayudar.	0.623
	26	Cuando necesito información de otros servicios, la puedo conseguir fácilmente.	0.801
	31	Existe tolerancia por los errores que puedan cometerse durante el trabajo.	0.810
	36	Conozco las políticas y normas de este hospital a través de mi jefe y no por rumores.	0.628
		<b>TOTAL</b>	<b>0.612</b>

### Fiabilidad de instrumento, Desarrollo

		Ítems	Alfa
Desarrollo	2	Las reglas de trabajo permiten la creatividad e innovación.	0.701
	7	Las ideas innovadoras siempre son tomadas en cuenta.	0.790
	12	Se tiene en cuenta el desempeño y competencias del trabajador, en los concursos internos.	0.781
	17	El puesto que ocupo está acorde con mi formación y experiencia.	0.707
	22	Los trabajadores tienen amplia libertad y apoyo para realizar sus labores.	0.777
	27	Siento apoyo e independencia para hacer mi trabajo.	0.789
	32	Ante un problema personal, cuento con el apoyo y tiempo para solucionarlo.	0.750
	37	En este servicio se respetan los horarios de trabajo, sin interferir en la vida familiar.	0.741
		<b>TOTAL</b>	<b>0.709</b>

### Fiabilidad de instrumento, Beneficios sociales

		Ítems	Alfa
Beneficio sociales	5	Existe un plan serio para la prevención en seguridad y salud de los trabajadores.	0.849
	10	En este hospital se realizan actividades preventivas de salud.	0.881
	15	Mi sueldo es similar al de otros compañeros que tienen igual responsabilidad.	0.883
	20	La diferencia de los sueldos se justifica por la responsabilidad y complejidad entre los diferentes puestos.	0.858
	25	En este hospital saben reconocer cuando se realiza un buen trabajo.	0.889
	30	Mi jefe alienta a aquellos trabajadores que se esfuerzan.	0.899
	35	Se fomentan actividades recreativas y deportivas para los trabajadores.	0.833
	40	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	0.849
		<b>TOTAL</b>	<b>0.801</b>

### Fiabilidad para Estrés laboral

		N° de elementos	$\alpha$
$\alpha = 0.789$	Cansancio Emocional	9	0.729
	Burnout		
	Despersonalización	5	0.627
	Realización Personal	8	0.852

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34
2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	
2	1	2	5	3	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	3	3	
3	4	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	
5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	
3	5	4	5	1	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	2	2	4	4	3	5	4	5	
2	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	2	5	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	4	5	3	
5	4	4	5	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	
3	2	2	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	
3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	
4	4	2	1	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	5	5	5	
4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	4	
4	4	4	3	3	1	2	1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	2	1	1	
4	4	4	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	5	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	1	1	
3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	4	1	2	4	4	1	3	3	4	5	
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	5	5	5	
3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	
3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	

4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5
4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	5	3	4	4	1	4	5	5
3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5
3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5
3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5
5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
2	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

2	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	2	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	
3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	1	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	4	3	
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	
3	4	3	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	
3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	4	4	3	3	1	4	5	5	
3	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	2	4	5	5	
3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	
3	4	3	5	4	4	5	5	2	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	
4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	
4	4	2	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	2	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	
2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	5	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3		
2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	
2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	5	3	2	2	4	4	4	5	5	
5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	
4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	5	

5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	
3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5		
5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	5	5	5	
5	3	4	4	2	3	4	4	3	1	1	4	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	4	2	
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	2	2	5	5	5
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	
5	4	3	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	
5	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	
2	3	3	4	2	3	2	1	1	2	3	2	2	4	2	4	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	
4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	4	3	3	2	1	3	3	3	
3	2	4	5	5	2	2	4	3	5	5	3	3	4	2	4	2	1	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	5	5	
3	2	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	3	
2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	4	1	4	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	4	3	3	
4	4	4	3	2	3	4	3	1	2	1	4	3	2	4	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	4	
1	3	4	5	5	2	2	4	3	5	5	3	3	4	2	4	2	1	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	5	5	5	
2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	5	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	5	5
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	
3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5	5	5	
5	4	3	4	2	5	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	5	4	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	2	1	2	5	5	5	
4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	
5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	1	3	4	3	
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	
4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	

4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	5	5	5
2	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
1	1	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	2	1	2	5	5	5
3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4
1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4	3
1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5
1	1	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	4
4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	2	4	5	5
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	4	5	5
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3



3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5	
3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4		
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3		
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5	
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3		
3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	
3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	1	4	5	5	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	5	5	5	
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	5	5	5	
2	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	2	1	2	5	5	5	
3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	
1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	

1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	5	5	4	5			
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4			
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4	3					
1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5			
1	1	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	4			
4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	2	4	5	5			
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	4	5	5			
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5			
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5			
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5			
3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	1	4	5	5			
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	
3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3		
3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	1	4	5	5		
3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5		
3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	5	5	5		
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3		
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5		
4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4		

2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	5	5	5	5
2	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5	
1	1	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	2	1	2	5	5	5	
3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	
1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	5	5	4	5	
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4	3	
1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	
1	1	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	4	
4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	2	4	5	5	

p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62
2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
2	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5
2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	5	4	3	4
1	1	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
5	2	5	3	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	4	2	4	2	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2
1	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4
2	2	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	2	2	5	3	2	3	4	5	4	3	2	3	3	4	5	4
3	3	2	3	2	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	2	3	5
3	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4
2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	5	3	2	5	5	5	3	3	4	2	1	3	2	1	1	4	2
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5
5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3

5	1	3	1	1	1	2	3	1	1	5	1	4	4	1	1	3	4	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	1
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	1	3	4	5	4	5	4	5	3	4	
4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	

4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	4	3	3	
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	

4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5
3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
3	2	2	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5
3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	4	2	1	5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4
5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	2	5	5	4	3	3	4
3	3	4	2	5	5	3	4	2	1	4	1	1	4	3	4	5	4	5	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4





4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4

3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	1	3	4	4	4	4	2	1	
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	





3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	1	3	4	4	4	4	2	1
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	5	2	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5

3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4		
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4		
3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4		
3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5