



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el
personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión en los Servicios De Salud

AUTORA:

Br. Dámaso Bazán, Emma Janet

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presidente

Mg. Teresa Campana Añasco

Secretario

Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser el camino, por darme el don de la persistencia para poder alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A mi hermosa familia que siempre está a mi lado cuando más lo necesito y me apoyaron a conseguir cada uno de mis objetivos.

Declaración Jurada

Yo, Emma Janet Dámaso Bazán, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41363528, con la tesis titulada “Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Julio de 2017

Firma.....

Emma Janet Dámaso Bazán

DNI: 41363528

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Lista de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiv
I INTRODUCCIÓN	15
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	24
1.2.1 Variable 1: Clima organizacional	24
1.2.2 Variable 2: Estrés	38
1.2.3 Variable 3: Desempeño laboral	57
1.3 Justificación	74
1.4. Problema	75
1.5 Hipótesis	80
1.6 Objetivos	81
II MARCO METODOLÓGICO	83
2.1 Variables	84
2.2 Operacionalización de variables	86
2.3 Metodología	88
2.4 Tipo de estudio	88

2.5	Diseño	89
2.6	Población, muestra, muestreo	90
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	91
2.8	Métodos de análisis de datos	94
2.9	Aspectos éticos	97
III	RESULTADOS	98
IV	DISCUSIÓN	110
V	CONCLUSIONES	117
VI	RECOMENDACIONES	120
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	122
	Anexos	128
	Anexo 01: Matriz de consistencia	
	Anexo 02: Instrumentos	
	Anexo 03: Base de datos	
	Anexo 04: Prueba de confiabilidad	

Lista de tablas

			Página
Tabla	1	Operacionalización de la variable clima organizacional	86
Tabla	2	Operacionalización de la variable estrés	86
Tabla	3	Operacionalización de variable desempeño laboral	87
Tabla	4	Validez de contenido del instrumento	95
Tabla	5	Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional	95
Tabla	6	Nivel de confiabilidad del instrumento estrés	96
Tabla	7	Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral	96
Tabla	8	Distribución de la variable clima organizacional	99
Tabla	9	Distribución de las dimensiones del clima organizacional	100
Tabla	10	Distribución de la variable estrés	101
Tabla	11	Distribución de las dimensiones del estrés	102
Tabla	12	Distribución de la variable desempeño laboral	103
Tabla	13	Distribución de las dimensiones del desempeño laboral	104
Tabla	14	Anova de clima organizacional, estrés y desempeño laboral	105
Tabla	15	Anova de autorrealización, relaciones y desempeño laboral	106
Tabla	16	Anova de involucramiento, roles de trabajo y desempeño laboral	107
Tabla	17	Anova de supervisión, condiciones ambientales y desempeño laboral	108
Tabla	18	Anova de comunicación, preocupación laboral y desempeño Laboral	109

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Datos según la variable clima organizacional	99
Figura 2	Datos según las dimensiones de la variable clima organizacional	100
Figura 3	Datos según la variable estrés	101
Figura 4	Datos según las dimensiones del estrés	102
Figura 5	Datos según la variable desempeño laboral	103
Figura 6	Datos según las dimensiones del desempeño laboral	104

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de Chancay, 2016.

La metodología utilizada fue hipotético- deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo básica, descriptivo correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 160 trabajadores, quienes laboran en el Hospital de Chancay.

A través del uso de un instrumento validado, se midió la confiabilidad del mismo, obteniéndose como resultado 0.872 de la variable clima organizacional, 0.820 para la variable estrés y 0.847 para la variables desempeño laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y figuras en barras obteniéndose en la tabla 8 y figura 1 el 28.13% del personal de enfermería perciben un clima organizacional en un nivel bueno, el 48.75% perciben un nivel regular y un 23.13% un nivel malo. Con respecto a la variable estrés en la tabla 10 y figura 3 el 30.00 % del personal de enfermería presenta un nivel alto, el 43.75% un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo. Y con respecto a la variable desempeño laboral en la tabla 12 y figura 5 el 36.88% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente. Y según los resultados obtenidos, en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Estrés, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, condiciones laborales.

Abstract

The present investigation aimed to determine the relationship between organizational climate, stress and work performance in the nursing staff of the Chancay hospital, 2016.

The methodology used was hypothetical-deductive with a quantitative and basic type, correlational descriptive approach. The population and sample of study was conformed by 160 workers, who work in the Hospital of Chancay.

Through the use of a validated instrument, the reliability was measured, resulting in 0.872 of the organizational climate variable, 0.820 for the stress variable and 0.847 for the labor performance variables. The results were described through tables of frequencies and figures in bars, obtaining in table 8 and figure 1 that 28.13% of nurses perceive an organizational climate at a good level, 48.75% perceive a regular level and 23.13% a bad level. With respect to the stress variable in Table 10 and Figure 3, 30.00% of the nursing staff has a high level, 43.75% an average level and 26.25% a low level. And with respect to the variable labor performance in table 12 and figure 5, 36.88% of the nursing staff has an efficient work performance, 42.50% a regular level and 20.63% a deficient level. And according to the results obtained, in table 14 the organizational climate and stress variable is directly and positively related to the labor performance variable, with a statistical significance of $p = 0.000$ being lower than 0.01. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Stress, organizational climate, work performance, communication, working conditions.

I. Introducción

Actualmente las instituciones se ven obligados a implementar cambios en las labores que realizan los trabajadores, debido a las tecnologías y competencias que se presentan, en la cual se debe desarrollar distintas habilidades y conocimientos para afrontar estas situaciones. De tal manera que las entidades deben elaborar técnicas de producción, en la distribución y en el servicio al cliente, en la cual el talento humano es un factor importante en la calidad brindada en la organización.

Dentro del entorno organizacional se debe tomar en cuenta aquellos elementos fundamentales, tales como: la coordinación, dirección, motivación y la satisfacción de los trabajadores, las cuales si no son bien manejados influiría en la labor de los trabajadores provocando la rotación de personal, ausentismo, estrés laboral y en otras áreas esenciales de la organización.

Ante lo mencionado conllevaría a una ineficiencia en el desempeño laboral, la cual se vería afectado en la disminución de las actividades y funciones, teniendo como factor influyente al estrés y el inadecuado clima organizacional que se presente, produciendo también la desmotivación, ausentismo, problemas físicos, en los trabajadores de salud, inclusive maltrato hacia los pacientes y malas relaciones con los compañeros de trabajo, repercutiendo en la calidad de atención que se brinda.

Por lo que el objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre el clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Iglesias, López, Torres y Suarez (2014) presentaron su tesis titulada "*Clima organizacional de enfermería hospital pediátrico Paquito González Cueto Cienfuegos*" en Cuba. Cuyo objetivo fue evaluar el clima organizacional de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo, no experimental y transversal. La muestra la constituyó 191 enfermeras/os que se encontraban laborando en el momento de estudio. Se concluyó que el clima organizacional de enfermería del hospital pediátrico Paquito González Cueto es aceptable, aunque se evidencian algunas irregularidades, no existen dificultades en la estructura organizativa de la vice dirección de enfermería, en la práctica se evidencia liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas del área, no existe insatisfacción de pacientes y familiares lo que hace que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada.

Ávila (2014) en su investigación titulada "*El estrés y su influencia en el desempeño laboral de la compañía Kleinturs y representaciones C.Ltda*", en Ecuador. Se planteó como objetivo: Determinar cuál es el impacto del estrés en el desempeño laboral en los empleados de la compañía Kleinturs C.Ltda, El método utilizado fue el descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra

fue de 50 empleados que constituye la compañía. Se concluyó que el estrés influye en el desempeño laboral observando que cada empleado reacciona de forma distinta ante los factores que causen estrés en su entorno laboral , recomendando que es importante tomar medidas preventivas, a través de evaluaciones periódicas de estrés y desempeño , aplicando estrategias de mejora a nivel individual y grupal en la compañía .

Vera y Samudio (2013) presentaron su investigación titulada "*Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social*", en Paraguay. Cuyo objetivo: fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social (IPS), desde la perspectiva del enfermero asistencial. Se utilizó una metodología descriptiva, con una muestra de 188 enfermeros /as asistenciales. Se concluyó que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales, en general era satisfactorio y se relacionaba con el gerenciamiento de la enfermera jefe, debido a su conducta y gestión determinaban el comportamiento de las enfermeras asistenciales de los hospitales.

Piñero (2013) presentó el "*Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*", en España. Se planteó como objetivo: Identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados con este (mecanismos de afrontamiento, satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida) en el personal de enfermería que trabaja en la unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. El método utilizado fue el descriptivo, transversal. La muestra de estudio fue

un total de 21 enfermeros/as y 20 auxiliares de enfermería. Se concluyó que los estresores más frecuentes son. Frecuentes interrupciones en la realización de sus tareas, impotencia en el caso de un paciente que no mejora, ver el sufrimiento de un paciente y la realización de demasiadas tareas que no son de su competencia; en la identificación de la satisfacción laboral los factores de mayores puntuaciones han sido: satisfacción en el trabajo, relación personal y adecuación para el trabajo. En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: resolución de problemas, pensamientos desiderativos, apoyo social y reestructuración cognitiva. Por último el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional, mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presenta una puntuación adecuada.

Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas y Licona (2013) presentaron su investigación titulada "*Estrés laboral en enfermería y factores asociados*", en Colombia. Se plantearon como objetivo: Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. El método utilizado fue el descriptivo, transversal. La muestra correspondió a 156 enfermeras. Llegando a la conclusión: A presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

Castro (2012), en su investigación "*Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout*", en Guatemala. La investigación tuvo dentro de sus objetivos el determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout

en el personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Presentó una metodología descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Se tomó a 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico. El estudio concluyó que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se mantiene en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presentó un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout.

Campero, De Montis y Gonzales (2012) presentaron su investigación acerca del "*Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo*", en Argentina. Cuyo objetivo fue: Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. El método fue el analítico, cuantitativo. La muestra fue conformada por 27 enfermeros. Llegaron a la conclusión. Las áreas de cuidados intensivos son espacios donde se requiere personal de enfermería especialistas para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad y complejidad que asumen. Es por ello que el personal de salud está expuesto a distintas situaciones de estrés. Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario, etc. Encontraron en la encuesta que del total de los

encuestados el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros, la distribución mala del personal, referida por los encuestados corresponde al 93% de disconformidad.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

Sánchez, Loli y Sandoval (2015) presentaron la *“Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud”*, en Perú. Se plantearon como objetivo: Determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa del sistema de atención móvil de urgencias instituto de gestión de servicios de salud SAMU-IGSS. El método utilizado fue descriptiva, cuantitativo, observacional de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 158 del personal asistencial. Llegaron a la conclusión: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%.

Valle (2014) en su tesis titulada *“Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo”*, en Perú. Se planteó como objetivo: Comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital de belén de Trujillo con las enfermeras del hospital regional docente de Trujillo. El método utilizado fue de tipo descriptivo, comparativo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 17 enfermeras. Llegó a la conclusión: El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del

Hospital Belén de Trujillo es “Medio”. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio”. Comparando los puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo y del Hospital Belén de Trujillo se concluyó que son iguales.

Mendoza, Munares y Montalvo (2013) presentaron el “*Clima organizacional en trabajadores de un Hospital de Ica*”, en Perú. Se planteó como objetivo: Identificar la percepción del clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. El método fue descriptivo, observacional y transversal. La muestra fue de 178 trabajadores del hospital seleccionado mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. Llegó a la conclusión: este estudio indica que es importante mejorar el clima organizacional del hospital, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Arias y Zegarra (2013) presentaron su tesis titulada “*Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa*”, en Perú. Se plantearon como objetivo: Valoración del clima organizacional en el hospital regional de enfermedades neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR) además de evaluar el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores. El método utilizado fue el descriptivo, correlacional, transversal. Tuvieron una muestra de 93 trabajadores del hospital. Llegaron a la conclusión: No se determinó una relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, el hecho de que haya un óptimo clima organizacional y bajos porcentajes de trabajadores con síndrome de Burnout

severo nos lleva a suponer que un clima organizacional óptimo es el responsable de estos niveles de Burnout . Sin embargo, se encontró, que en los trabajadores administrativos los niveles de despersonalización son mayores que en el personal asistencial. Asimismo, se ha encontrado relaciones significativas entre la edad y el agotamiento emocional, el clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, el estilo activo y diversas variables socio laborales.

Marchena y Medina (2013) en su tesis titulada “*Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III*”, en Trujillo. Se plantearon como objetivo: Comparar los niveles de estrés psicológico en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Belén con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva, comparativa y transversal. La muestra estuvo conformada por 20 enfermeras de ambas instituciones. Llegaron a la conclusión: No existen diferencias significativas en los niveles de estrés psicológico en las enfermeras de ambos grupos. Fue bajo el nivel de estrés psicológico que predominó en las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales.

Daz y Gaviria (2013) en su investigación acerca del “*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II- 2*”, en Tarapoto. Se plantearon como objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional del hospital II-2 Tarapoto. El método utilizado fue el descriptivo correlacional, transversal. La muestra estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. Llegaron a la conclusión: Que

existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Castillo (2013) en su tesis titulada "*Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera*", en Lima. Se planteó como objetivo: Determinar el nivel del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el enfermero del hospital nacional Víctor Larco Herrera. El método utilizado fue el descriptivo correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 138 enfermeras. Llego a la conclusión: La mayoría de las enfermeras del hospital nacional Víctor Larco Herrera presentan estrés moderado y un inadecuado desempeño laboral.

1.2 Fundamentación Científica, técnica y humanística

1.2.1 Bases Teóricas de la variable clima organizacional

Según Palma (2004):

Mencionó que el clima organizacional "es aquella percepción presente en el entorno laboral, la cual se debe diagnosticar como un medio preventivo y de una manera correctiva en el fortalecimiento de las organizaciones. (p. 33)

Es decir es como los trabajadores perciben la realidad en su trabajo y en base a esto mejorar para que el clima agilice el desempeño laboral y brindar las herramientas necesarias para ello, es ahí que el clima organizacional debe tomar medidas correctivas para lograr los objetivos.

Según Rubio (2005) mencionó que:

El clima organizacional es el ambiente donde se labora, influyendo en la productividad y satisfacción de la organización. (p. 45)

En este sentido el clima organizacional influye en la satisfacción del trabajador y en sus comportamientos y relaciones, tanto entre los trabajadores como con el entorno y herramientas que se utilizan en el quehacer diario de cada uno y de esta manera ver la interacción con la empresa.

Toro (2001) Mencionó que es “la percepción recibida de la realidad en que los trabajadores laboran en una empresa, teniendo un valor importante en el juicio y decisiones en los trabajadores, las cuales responden ante la organización (p.34)

Es decir según el autor el clima es la relación de las percepciones conjuntas de los trabajadores sobre la realidad dentro del centro de labores y la formación del juicio propio sobre ella y la capacidad de respuesta influenciada por un buen clima organizacional.

Reichers y Schneider (1990) lo definen como “la percepción conjunta de los trabajadores acerca de las situaciones presenten en el entorno laboral tales como: Las normativas, políticas, prácticas y procedimientos de la organización (p.55).

Según este autor el clima organizacional es la percepción del trabajador según las normas, políticas y procedimientos que llevan a cabo en función a la calidad, dentro de la organización, y las situaciones que se dan en base a ello.

Brunet (2011) definió como: “aquellas actitudes de los trabajadores ante su organización” (p.55).

El autor refuerza el concepto anterior afirmando que las actitudes del trabajador son en función de la percepción que tiene de su organización, es decir sus acciones son el reflejo de la política de las organizaciones.

Por su parte, Goncalves (2004) refirió que:

El clima organizacional interviene en productividad, satisfacción en los empleados, rotación en personal, ausentismo en el trabajo, adaptación ante las exigencias, seguridad laboral, calidad, etcétera (p.48)

Es decir que la motivación que brinde el clima organizacional de la organización o empresa influye mucho en la productividad de los trabajadores, son factores que intervienen tanto en su motivación como en la productividad del trabajador.

Según Chiavenato (2004) asumió que: El clima organizacional se basa en el ambiente en la cual realizan su labor los trabajadores de la organización, la cual está directamente ligado con la motivación y que influye en el comportamiento de ellos. (p.345).

En este sentido el autor nos plantea que el clima determina el ambiente interno entre los trabajadores ligado a su motivación además de su percepción es decir considera que la atmósfera interna, la calidad de la organización y la motivación que manifiestan los individuos son elementos importantes para obtener un óptimo clima organizacional.

Según Caligiore y Diaz (2003) mencionaron que:

Manifestaron que “contiene distintos elementos tales como: la comunicación, liderazgo y entre otros, la cual influyen en el comportamiento de los trabajadores. (p.18)

Es decir según este autor el clima organizacional no solo son las percepciones sino también la infraestructura, los estilos de liderazgo, todo aquello que afecte la tranquilidad y desenvolvimiento del trabajador influye en su comportamiento y labores.

Teoría sobre el clima organizacional de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y"

Teoría x

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza,

controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla. Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría de clima organizacional de Rensis Likert

(Brunet, 2011) “Establecer que el comportamiento de los empleados depende del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que perciben”.

Entonces podemos decir que la actitud estará determinada por la percepción. Esta teoría da origen a la determinación de tres variables que definen las características de una organización, las que a su vez repercuten directamente en la percepción de los miembros, estos son:

1. Variables causales: Llamadas también variables independientes, orientan el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza sus objetivos. Dentro de las variables causales están la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
2. Variables intermedias: Estas variables están dirigidas a medir la situación interna de la institución los que se reflejan en aspectos tales como: toma de decisiones, comunicación, rendimiento y motivación. Estas variables son de gran importancia pues constituyen los procesos organizacionales de la institución.
3. Variables finales: Derivan del efecto de las variables causales y las intermedias anteriormente referidas, y están dirigidas a establecer los objetivos logrados por la organización como nivel de productividad, ganancia y pérdida.

En consecuencia, estas variables se combinan y se determina dos grandes tipos de climas en las organizaciones, siendo estos:

1. Clima de tipo Autoritario.
 - Sistema I. Autoritario explotador.
 - Sistema II. Autoritarismo paternalista.
2. Clima de tipo Participativo
 - Sistema III. Consultivo.
 - Sistema IV. Participación en grupo.

El Clima autoritario, Sistema I. Autoritario Explotador, caracterizado porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, en este caso las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. (Brunet, 2011)

El Sistema II. Autoritario Paternalista, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se hace uso de recompensas y castigos como fuentes de motivación para los empleados, los supervisores manejan mecanismos de control. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, sin embargo da la impresión de que el trabajo se desarrolla en un ambiente estable y estructurado. (Brunet, 2011)

EL Clima Participativo, Sistema III Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, los trabajadores tienen permitido tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe la delegación, y la interacción entre ambas partes. Esta atmósfera está definida por su dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar. (Brunet, 2011)

El Sistema IV, Participación en grupo, existe plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones consigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal, ascendente-descendente. El elemento principal de motivación es la participación, se trabaja en base a objetivos por rendimiento, las relaciones laborales está en función de la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de

este sistema está en el equipo de trabajo como el medio indicado para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. (Brunet, 2011)

Por tanto, podemos deducir que los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, en donde prevalece una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. (Brunet, 2011)

Dimensiones:

Dimensión 1: Autorrealización.

Es la realización que tiene el trabajador a partir de los medios que le favorezca la organización tanto personal como profesional.

Según Palma (2004) Es la “perspectiva que tiene el colaborador ante su desarrollo personal y profesional en su medio laboral” (p.23).

Es decir la percepción que tiene el individuo en función a su desarrollo profesional dentro de una organización, y su posición en futuro con respecto a sus labores o el puesto empleado, y los deseos de superación ante ello.

Según Maslow (1967) mencionó que:

Es aquel deseo del hombre en alcanzar sus prioridades a través de las oportunidades presentes y expresar el desarrollo de su talento y potencialidad, obteniendo sus logros personales.

Es decir según el autor que son las aspiraciones u objetivos del trabajador o cualquier persona en función de obtenerlos, para su desarrollo profesional, y obtener o lograr sus metas establecidas y diferenciarse de los demás sobresaliendo.

Según Escudero (2011) refirió que:

Haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización es un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada persona tiene, es por ello que cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder seguir adelante y dejar huella en todo aquello que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el trabajador mejora su rendimiento laboral. (p.56)

En este sentido es el deseo de superación de la persona o trabajador, el potencial de asumir más responsabilidades, es cuando se da cuenta que llegó a su tope en el puesto desempeñado y puede dar más explotando su potencial y demostrando habilidades sobresalientes que le permitan ocupar un cargo más alto.

La autorrealización es un proceso: es saber disfrutar de la vida; aceptarse sin apartar la posibilidad de cambiar; valorar lo que uno piensa y siente; ser independiente, valorar las relaciones con los demás sin someterse a sus expectativas, resolución adecuada de los conflictos; y además, es aceptar la responsabilidad de la propia vida.(Escudero, p,59).

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Es el compromiso del trabajador con los valores y objetivos, permitiendo de esta manera o contribuyendo con las metas establecidas mediante el desempeño de los trabajadores (Baltazar y Chirinos, 2014; p. 50)

En este sentido el compromiso del trabajador con los valores y objetivos de la organización a la cual pertenece, permitiendo de esta manera o contribuyendo con las metas establecidas mediante el desempeño de los trabajadores.

Según Palma (2004) “Es la identificación que tiene el trabajador con su empresa, el compromiso y cumplimiento de los objetivos plantados por la organización en función de la calidad del servicio”. (p.33).

Es decir es la identificación que tiene el trabajador con su empresa, el compromiso, para el desarrollo y su cumplimiento, de las metas trazadas de la organización en función a la calidad del servicio.

Según Frías (2001) mencionó que:

El colaborador se adapta o adquiere la misión y objetivos de la empresa, puesto que se le educa o imparte los principios de la organización para que sea participe de ella demostrando un compromiso en función de mejorar sus labores. (p.45)

En este sentido el trabajador se adapta o adquiere la misión y objetivos de la institución, puesto que se le educa o imparte los principios de la organización

para que sea participe de ella demostrando un compromiso en función de mejorar sus labores.

Teoría de extraversión – introversión de Jung.

Fadiman y Frager (2001) mencionan que Jung estuvo abocado a la investigación de los alcances más grandes de las aspiraciones y logros del hombre, desarrollando conceptos tales como la introversión y la extraversión al descubrir que cada individuo se puede caracterizar por estar orientado primordialmente hacia el interior o el exterior.

Los introvertidos se interesan principalmente por sus propios pensamientos y sentimientos, viven su mundo interior, pues tienden a ser profundamente introspectivos. Para ellos existe el peligro de sumergirse demasiado en su mundo interior y perder el contexto con el ambiente externo.

Los extrovertidos se interesan por el mundo externo de la gente y de las cosas, son más sociales y están más al tanto de lo que pasa a su alrededor. Están en guardia contra el peligro de ser dominados por las apariencias y se alejan de sus procesos internos.

Jung (como se citó en Fadiman y Frager, 2001) afirma que el sí mismo es el arquetipo central, el arquetipo de orden y la totalidad de la persona. El consciente y el inconsciente no están mayormente en mutua aparición, sino que se complementan para ser una totalidad, que es el sí mismo. De este modo fueron creciendo las explicaciones y dando consistencia a un concepto que con el

paso de los años tomaba más importancia, pues estaba relacionado directamente con la vida del hombre y su desempeño en los diferentes aspectos de su vida.

Dimensión 3: Supervisión

Según Baltazar y Chirinos (2014) mencionaron que:

La supervisión genera un nivel de cumplimiento de las funciones orientándose a la calidad del servicio o producto brindado, mediante un control permanente el cual le permitirá estar en un estado de alerta al trabajador para una optimización del proceso. (p.54)

Según este autor la supervisión genera un nivel de cumplimiento de las funciones orientándose a la calidad del servicio o producto brindado, mediante un control permanente el cual le permitirá estar en un estado de alerta al trabajador para una optimización del proceso.

Según Palma (2004)“la supervisión es por parte de los superiores que conocen a cabalidad las funciones a desempeñar y también pueden orientar en función de calidad de producción o efectividad en el cumplimiento de las funciones (p.35).

En este sentido la supervisión es por parte de los superiores que conocen a cabalidad las funciones a desempeñar y también pueden orientar en función de calidad de producción o efectividad en el cumplimiento de las funciones.

Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

La jerarquía de necesidades de Maslow es una teoría de la conducta organizacional muy importante para los supervisores. Esta teoría establece que todas las personas poseen cinco niveles diferentes de necesidades personales, y que cada etapa de las necesidades no puede alcanzarse hasta que la etapa anterior se cumpla. La primera etapa de la jerarquía de Maslow son las necesidades físicas, como la comida y el agua. Un mayor nivel son las necesidades de seguridad como los seguros y la seguridad laboral. A continuación se muestran las necesidades sociales, como las de familia y amigos, luego las necesidades de autoestima, como la dignidad y la reputación. El último nivel de necesidad, solo es alcanzable después de que todos los demás están seguros, y es la auto-realización, la cual abarca aspectos como es la realización personal y la identidad.

Los supervisores familiarizados con Maslow entienden que los trabajadores no pueden concentrarse en los clientes hacia el exterior hasta cumplir cada nivel de sus necesidades. Enfocándose en cada etapa de las necesidades de su personal puede liberarlos de preocuparse por las necesidades de sus clientes en lugar de los suyos.

Dimensión 4: Comunicación

Es de suma importancia una comunicación fluida dentro de la empresa para su correcta funcionalidad, y la claridad para su transparencia, y de esta manera dar conocer la realidad tal como es y con ello resolver los problemas o contribuir con el desarrollo del proceso. (Baltazar y Chirinos, 2014; p. 55).

Como el autor dice es importante una comunicación fluida dentro de la empresa para su correcta funcionalidad, y la claridad para su transparencia, y de esta manera dar conocer la realidad tal como es y con ello resolver los problemas o contribuir con el desarrollo del proceso.

Cuadrado (2007) refirió que:

El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre trabajadores, pero no hay un buen rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección. (p.23)

Por ello es importante la comunicación entre los trabajadores para tener una fluidez y colaboración entre todos y un buen desarrollo en los procesos, puesto que a saber cada uno sus funciones y un conocimiento de los demás influye en el trabajo en equipo y mejor desempeño como organización, pero también es importante que los trabajadores tengan una comunicación directa con las altas esferas.

Según Palma (2004) “la información entre los trabajadores y directivos tiene que ser clara y precisa para mantener datos reales y efectuar el correcto desarrollo de las funciones, debe haber una correcta comunicación puesto ello se verá reflejada en el exterior y percibidas por los usuarios” (p.36).

Es decir que la información entre los trabajadores y directivos tiene que ser clara y precisa para mantener datos reales y efectuar el correcto desarrollo de las funciones, debe haber una correcta comunicación puesto ello se verá reflejada en el exterior y percibidas por los usuarios.

1.2.2. Bases teóricas del variable estrés

El estrés es un problema que se agrava con el continuo cambio de la humanidad tanto como en las actividades como en la vida misma, y esto afecta la productividad de los trabajadores y su correcto desarrollo. (Carrasco, 2001)

Es decir que el tema del estrés es un problema que se agrava con el continuo cambio de la humanidad tanto como en las actividades como en la vida misma, y esto afecta la productividad de los trabajadores y su correcto desarrollo.

Según la OMS (2010). “Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y la eficacia de las entidades en las que trabajan”.

Como el autor cita el estrés negativo disminuye la funcionalidad del trabajador y por tanto su productividad, lo cual afectaría al desarrollo de los proceso de cualquier organización en el sentido de que son piezas fundamentales que forman la empresa y deben estar en óptimas condiciones tanto psicológicas como físicas.

Peiró y Salvador (1992). Señalan que el estrés es un fenómeno adaptativo que beneficia al rendimiento de sus actividades de un modo de presión, es decir llevar a la persona aun estado de presión que permita la expresión de sus capacidades sin llegar a un límite negativo (p.33)

El autor señala que el estrés es un fenómeno adaptativo que beneficia al rendimiento de sus actividades de un modo de presión, es decir llevar a la persona aun estado de presión que permita la expresión de sus capacidades sin llegar a un límite negativo.

Según Pose (2005) mencionó que:

El estrés es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga", dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo, la respuesta o el concepto estímulo-respuesta. (p.87)

1. Según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.
2. Según la respuesta: Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.
3. Según el concepto estímulo respuesta: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Según el autor el estrés es una serie de estímulos que dan lugar a una respuesta tanto externa como interna, respuesta que puede ser fisiológicas o psicológicas pero diferente en cada individuo es decir cada individuo reacciona diferente en diferentes situaciones.

Según Labrador (1996) “El estrés es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se enfrenta a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación” (p.23).

Es decir el autor plantea que el estrés es una respuesta automática del organismo frente a un cambio externo o interno, a la presión, una acción de autodefensa que se da naturalmente de acuerdo a la situación expuesta.

Según Fernando (2010) refirió que:

El estrés laboral es un estado general de tensión que desencadena una serie de cambios diversos que afectan la productividad del trabajador, expuesto a situaciones o lugares determinados. (p.30)

En este concepto se define al estrés como un estado general de tensión que desencadena una serie de cambios diversos que afectan la productividad del trabajador, expuesto a situaciones o lugares determinados.

Según Cano (2010) mencionó que:

El estrés es un fenómeno que a raíz del incremento de la actividad o ritmo laboral mundial que va aumentando año tras año, genera una ansiedad, y en otros casos una depresión del trabajador, que deteriora su desempeño laboral y como persona. (p.97)

Este autor plantea que el estrés es un proceso de demandas ambientales que recibe el individuo los cuales generan una respuesta emocional ya sea negativa o positiva y sus principales o más importantes desencadenantes son la ira, la ansiedad y la depresión.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta el bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorarse el clima organizacional. (Madrid, 2010).

Según el autor el estrés es un fenómeno que a raíz del incremento de la actividad o ritmo laboral mundial que va aumentando año tras año, genera una ansiedad, y en otros casos una depresión del trabajador, que deteriora su desempeño laboral y como persona.

Teoría transaccional de estrés y procesos cognitivos

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que:

El estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la

relación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades. Esta teoría tiene sus fundamentos en supuestos de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento. (p.22)

Análisis de la teoría desde una perspectiva cognitiva-conductual.

Lazarus y Folkman (1986) puntualizaron su insatisfacción con la noción prevaleciente de estrés que predominó en los modelos conductuales de Estados Unidos a mediados del siglo XX. Entendían que el enfoque de estímulo-respuesta era limitado para conceptualizar el estrés. Estos autores/as, quienes forman parte de una generación de teóricos/as de la primera revolución cognitiva, retomaron conceptos relacionados al funcionamiento de la mente, como el procesamiento de información y la evaluación cognitiva. Estos términos habían sido sustituidos por enfoques conductuales durante el periodo del conductismo estadounidense.

Una crítica a la ola de investigadores/as cognitivos es que en realidad no hubo tal revolución, sino una vuelta al interés por el estudio de la mente (Harré, 1995; Rose, 1992). No fue hasta la segunda revolución que surgió un cambio profundo de paradigma, el cual se centró en el estudio de la subjetividad, el papel de la conciencia con relación al trasfondo cultural del sujeto y la construcción de significados en un sistema social (Bruner, 1990).

La teoría transaccional define el estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente. Según este acercamiento, es el individuo quien evalúa el ambiente como estresante (amenazante) o no estresante (oportunidad).

La propuesta teórica de Lazarus y Folkman (1986) se basó en los supuestos psicológicos de la interacción individuo-ambiente, los procesos de evaluación cognitiva y el proceso de afrontamiento. En la teoría se combinan a su vez cuatro fundamentos psicológicos: la constitución biológica y social del individuo, los procesos perceptuales, la teoría de acción, y las intervenciones basadas en la perspectiva cognitiva-conductual. A continuación explicamos estos entendidos.

Con relación a la interacción del individuo en el ambiente, Lazarus y Folkman (1986) explicaron que los individuos están determinados por una estructura biológica única. Además, en las diferencias individuales también influyen las de estrato social y las historias o experiencias de vida. A su vez, el sistema social influye en la constitución individual de los valores, compromisos y creencias. Tanto los factores individuales como los sociales influyen en la evaluación que el individuo hace sobre las situaciones y el significado que les da, de acuerdo a la teoría. Los conceptos de estrés y afrontamiento son dinámicos, es decir, el ajuste entre el individuo y el entorno cambia de manera constante, de un momento a otro y de una ocasión a otra, dadas las múltiples formas de influencia social. "La concordancia nunca es perfecta, puesto que la estructura social no es

estática, ni lo es la forma en que se experimenta y se afronta psicológicamente" (Lazarus y Folkman, 1986, p. 258).

En términos evolutivos, los sistemas sociales según estos teóricos actúan sobre el individuo creando demandas y proporcionando los recursos que puede y debe utilizar para sobrevivir. Los autores/as plantearon que el reto para la investigación consiste en demostrar cómo la cultura y la estructura social actúan moldeando los valores, compromisos y creencias del individuo. En el fondo estos factores juegan, según ellos, un papel determinante en la generación del estrés, el proceso de afrontamiento y los resultados adaptativos. "A su vez, un sistema social que no sirva para que el individuo se adapte está condenado al fracaso. La aptitud del individuo para enfrentar las demandas depende de los recursos culturales" (Lazarus y Folkman, 1986, p.248).

El concepto de evaluación cognitiva en esta teoría de estrés implica una interpretación del individuo, quien significa la situación del ambiente como amenazante, peligrosa o dañina para sí. Es una relación dinámica entre las características del individuo y el entorno. De acuerdo a Lazarus y Folkman (1986, pág. 43) "el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que les rodea que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar". En otras palabras, el estrés no es una propiedad de la persona o del ambiente, sino que surge ante la amenaza entre una persona y un ambiente particular (Brief y George, 1995).

La evaluación cognitiva, está fundamentada en la percepción del ambiente por el individuo. Dember (1974) señaló que durante la primera revolución cognitiva el estudio de la percepción no se cuestionó de manera profunda. De acuerdo a este autor, el estudio de la percepción durante esta época incluyó los motivos, hábitos y expectativas de las personas. Sin embargo, luego se amplió el alcance de estas áreas y se introdujo el concepto de afrontamiento con un enfoque en la emoción y en el problema, los cuales forman parte de la teoría transaccional.

Frese y Sabini (1985) explicaron a través de la teoría de acción, los pilares del concepto de afrontamiento como un proceso cognitivo. Señalaron que mediante la acción, los individuos obtienen conocimiento sobre el mundo, porque a través de la misma reciben insumo sobre las situaciones en las cuales actúan. La teoría de acción puntualizó la manera en que creamos planes en ambientes específicos para lograr metas específicas. Estos autores/as incorporaron a la teoría dos modalidades de acción: manejar la emoción y manejar el problema. Lazarus y Folkman (1986) explican que las formas de afrontamiento dirigidas a la emoción tienen más probabilidades de aparecer cuando el individuo evalúa la situación y determina que no puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas, amenazantes o desafiantes. Este tipo de afrontamiento incluye estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos de los acontecimientos negativos.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1986) señalaron que las formas de afrontamiento dirigidas al problema, tienden a aparecer cuando el individuo percibe que puede cambiar el entorno. Como estrategia de afrontamiento dirigida al problema identifican la modificación de presiones ambientales, obstáculos, recursos y procedimientos, en vías de cambiar el entorno. Otras estrategias que proponen los autores/as para la modificación cognitiva son la reducción del nivel de aspiraciones, la búsqueda de canales de gratificación distintos, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de recursos y procedimientos nuevos.

En términos generales, el afrontamiento propone la capacidad del individuo para cambiar su cognición o llevar a cabo acciones para cambiar el entorno. Lazarus y Folkman (1986) añadieron que los recursos o estrategias de afrontamiento pueden buscar la adaptación del individuo al entorno, pero esto no ocurre en todos los casos. Una vez el individuo evalúa la situación como estresante, decide la estrategia de afrontamiento que utilizará para manejar la situación (Sonnentag y Frese, 2003). El afrontamiento implica una modificación cognitiva y conductual que el individuo hace para manejar las exigencias cuando excede sus recursos personales (Brief y George, 1995). El afrontamiento es un proceso cambiante a través de la experiencia, es decir, cambian los pensamientos y actos a medida que se desarrolla la interacción. Este proceso de afrontamiento es uno de los supuestos de la psicología cognitiva conductual en torno al humano. Para que ocurra el afrontamiento, el individuo debe percatarse de que tiene los recursos necesarios para afrontar las exigencias del ambiente y actuar.

La teoría del estrés: método de relajación para el descenso de la tensión generada

Según Martínez, Alvarez, Robaina y Cárdenas (2012) mencionaron que:

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Es el resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. Se aportan argumentos sobre la teoría del estrés y del método de relajación a partir del resultado del análisis crítico de la información disponible sobre el tema en la bibliografía consultada. Se demuestra como el conocimiento de la temática resulta necesario así como la aplicación de técnicas de relajación. (p.76)

La teoría de la apreciación de Lazarus

Según (Ocaña,2010) mencionó que:

El estrés se origina en la interacción entre la persona y el entorno. Es decir, no hay situaciones que sean en si estresantes, sino que la reacción de estrés aparecerá en función de cómo la persona valore la situación. Concretamente, delante de una situación determinada hacemos dos tipos de valoraciones: la primera (apreciación primaria) distingue si la situación es potencialmente benigna o neutra o si por lo contrario es potencialmente estresante. (p.74)

La teoría de Hans Selye

El Síndrome de Adaptación General de Selye, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

Fase de alarma: Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

Fase de resistencia: Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

Fase de agotamiento. Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la

fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son importantes porque si hay una negatividad se sucede los aislamientos de los trabajadores y la falta de comunicación entre ellos por ende el apoyo entre compañeros es nula afectando el trabajo en equipo importante para el correcto desarrollo de los procesos (Carrasco, 2001).

Según el autor las relaciones interpersonales son importantes porque si hay una negatividad se sucede los aislamientos de los trabajadores y la falta de comunicación entre ellos por ende el apoyo entre compañeros es nula afectando el trabajo en equipo importante para el correcto desarrollo de los procesos.

Según Bisquerra (2003) una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social (p. 23).

Para Fernández (2003) mencionó que:

Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras

en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (p. 25)

Teoría de la penetración social (TPS)

Realizada por Altman y Taylor. Ellos afirman que “las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social”. Esta afirmación se comprende mejor con las premisas que desarrollaron dentro de la teoría.

En resumen estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorevelación (1973. p.48).

La TPS propone un modelo por fases para el desarrollo de una relación:

- La fase 1 es la orientación: El individuo se comporta de acuerdo a los estándares sociales y culturales que se le han enseñado. (Revelar poco a poco).
- La fase 2 es el intercambio afectivo exploratorio: El individuo muestra más acerca de su “YO” interno. (Se muestra la verdadera personalidad).
- La fase 3 es el intercambio afectivo: El individuo se muestra más espontáneo y cómodo. El nivel de intimidad se eleva. (Compromiso y comodidad).

- La fase 4 es el intercambio estable: Esta fase la alcanzan muy pocas relaciones. La franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto).

Esta teoría ha sido una de las más acertadas y aceptadas por los estudiosos de la comunicación pero existen teóricos que se oponen a algunas premisas por ejemplo Valerian Derelega y Stephen Margulis afirman que la “autorrevelación” no depende solamente del tiempo debido a que la personalidad humana está en constante cambio.

Dimensión 2: Roles en el trabajo

Los roles son relevantes en la organización ya que si cada trabajador conoce sus funciones habrá un correcto cumplimiento de los objetivos, y podrán adquirir otros conocimientos para asumir diferentes roles (Carrasco, 2001).

En este sentido los roles juegan un papel importante en el desarrollo de la organización ya que si cada trabajador conoce sus funciones habrá un correcto cumplimiento de los objetivos, y podrán adquirir otros conocimientos para asumir diferentes roles.

La teoría del Rol

Según Munné (1996) las bases de las teorías del rol y el concepto en sí mismo se construyen a lo largo del paso al siglo XX. Contribuciones de los psicólogos del self, sociólogos de las normas y pautas sociales y filósofos (p.280).

Sarbin describió las teorías del rol en los siguientes términos:

La teoría del rol intenta conceptualizar la conducta humana a un nivel relativamente complejo. En cierto sentido, es una teoría interdisciplinaria pues sus variables se derivan de estudios de la cultura, la sociedad y la personalidad. Las amplias unidades conceptuales de la teoría son el rol, como unidad de la cultura; la posición, como unidad de la sociedad y el sí mismo, como unidad de la personalidad (Marchena y Medina, 2013).

Al entender el comportamiento en un sentido teórico del rol, Sarbin propuso tres variables principales: a) la precisión o la validez de la percepción del rol, es decir, cuán bien la persona ubica su posición con respecto a la otra; b) la habilidad para representar un rol, en otras palabras, la efectividad de una persona para desarrollar sistemas de acciones o representar roles relacionados con posiciones; c) la organización del sí mismo, es decir, cómo una persona se ve a sí misma, su auto concepto. (Marchena y Medina, 2013).

Rol: Es la conducta que la sociedad espera de uno de sus miembros en una situación determinada. Enfatiza la necesidad de analizar los fenómenos sociales desde las perspectivas de los participantes en los procesos sociales, el ser humano es básicamente un actor que representa papeles ante un auditorio, donde no faltan directores y puestas en escena. La posición de los sujetos en la estructura social suscita en las otras expectativas de conducta. (Marchena y Medina, 2013).

Dimensión 3: Condiciones ambientales

Un ambiente inadecuado influye mucho en el manejo del estrés por eso es necesario mantener un ambiente adecuado a las funciones desarrolladas por los trabajadores, con los espacios necesarios que permitan el desarrollo de las funciones (Carrasco, 2001).

Es decir estos factores ambientales influyen mucho en el manejo del estrés por eso es necesario mantener un ambiente adecuado a las funciones desarrolladas por los trabajadores, con los espacios necesarios que permitan el desarrollo de las funciones.

Teoría Z

En adición a los tipos de motivación (a empleados) de la Teoría X y Teoría Y, nuevo estilo y teoría de la Administración Japonesa se ha vuelto popular.

Teoría Z es el nombre dado también a la llamada "Escuela japonesa" popularizada durante el "boom" económico y con la Teoría Y, la cual asume que el trabajo es natural y debe ser una fuente de satisfacción incentivando las necesidades psicológicas del hombre, la Teoría Z se enfoca en incrementar la apropiación y amor del empleado por la compañía, por medio de un trabajo de por vida, con gran énfasis en el bienestar del empleado, tanto dentro como fuera de su trabajo. De acuerdo al Dr. William Ouchi, su principal defensor, la administración de la Teoría Z tiende a promover los empleos fijos, la alta productividad y alta satisfacción y moral en los empleados (Carrasco, 2001).

Los valores que más destacan en la Teoría Z son:

Confianza en la gente: Como se entiende que la gente se va a comportar correctamente, se promueve la confianza en el personal. Por esto los controles no son tan exigentes y se promueve el auto control entre los trabajadores (Carrasco, 2001).

Relaciones sociales estrechas: La relación empleado-jefe debe abarcar a toda la persona y no restringirse a una mera relación funcional. (La relación debe ser íntima) (Carrasco, 2001).

Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas: El trato de los jefes con los empleados debe adecuarse a cada empleado en particular. Todas las personas se diferencian entre si y por lo tanto cada individuo necesita un trato específico (Carrasco, 2001).

Dimensión 4: Preocupación por la carrera laboral

Esta dimensión es un factor que influye mucho por la preocupación debido al futuro laboral y la seguridad en el cargo y al constante cambio (Carrasco, 2001).

En este sentido esta dimensión es un factor que influye mucho por la preocupación debido al futuro laboral y la seguridad en el cargo y al constante cambio (Carrasco, 2001).

Teoría del reforzamiento de Skinner

La teoría de reforzamiento de Skinner sostiene que para la motivación de los empleados no es necesario ni entender sus necesidades, como proponen las teorías del contenido de la motivación, ni tampoco entender las razones por las cuales los empleados eligen satisfacerlas, tal como proponen las teorías del proceso de la motivación (Carrasco, 2001).

En cambio, Skinner propone que el administrador solo necesita entender la relación entre las conductas y sus consecuencias para poder crear condiciones de trabajo que alienten las conductas deseables y desalienten las indeseables. El comportamiento se aprende mediante sus consecuencias positivas o negativas.

Estrés laboral en enfermería

La profesión enfermera es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo (Herrera, 2005).

Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería. La enfermería histórica y

mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera). El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral (Herrera, 2005).

Dentro del ámbito hospitalario, casi siempre se encuentra un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso (Herrera, 2005).

Causas del estrés laboral en la enfermería

Según Mingote y Pérez (2003) mencionaron que:

El estrés laboral de la enfermería no proviene de una causa única, ni de varios estresores aislados, sino que es un acumulo de factores estresantes asociados en el desempeño de su profesión y que sobrepasan los recursos de afrontamientos personales. (p.59) Entre las causas principales que producen estrés en la enfermería se encuentran:

La sobrecarga de trabajo tanto cualitativa como cuantitativa.

El riesgo físico que presenta la práctica de esta profesión, como por ejemplo lesiones en la espalda, accidentes, abortos espontáneos, contagio de enfermedades, entre otros.

Baja autoestima profesional ya que es muy escasa la participación en la toma de decisiones en la asistencia clínica y en la institución sanitaria.

Los turnos rotatorios.

Las relaciones interpersonales deterioradas a consecuencia del exceso de trabajo.

Como se ha mencionado el trabajo de enfermería es una responsabilidad profesional teniendo una fuerte presión desencadenando así estrés laboral.

1.2.3. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

Respecto al análisis de la variable desempeño laboral, esta se aborda en la aplicación de teorías que permitan garantizar la calidad; en este sentido Stoner, Freeman y Gilbert (2003) describen algunas teorías psicológicas que permiten

predecir el desempeño; algunas de ellas son las de fijación de metas y la teoría de la expectativa. En este caso se hizo énfasis en estas dos teorías ya que encajan perfectamente en relación con el desempeño laboral.

Teorías que fundamentan el desempeño laboral

Al estudio Stoner, Freeman y Gilbert (2003) adhieren que “las metas específicas incrementan el desempeño y las metas difíciles, cuando son aceptadas, aumenta aún más el desempeño” (p. 112).

Ello se debe a que los estudios sobre el establecimiento de metas han demostrado superioridad de las metas específicas y desafiantes como fuerzas motivadoras. Si bien no podemos afirmar que siempre se establece que los empleados participen en el proceso de establecimiento de metas, la participación es preferible a la simple asignación de metas cuando se espera que surja resistencia para aceptar los retos más difíciles.

El análisis de la teoría de las expectativas propuesta por Nash es complementada con la opiniones de Vroom citado por Stoner, Freeman y Gilbert (2003) quien expresa que la teoría de las expectativas determinan como un individuo tiende a actuar de cierta manera con la expectativa de que el acto lo seguirá un resultado determinado y con base en lo atractivo que ese resultado le presenta al individuo. Vroom plantea tres variables que argumentan estos planteamientos, citados a continuación.

- *Expectativa o relación esfuerzo-desempeño*, es la probabilidad percibida por el individuo de que al ejercer cierta cantidad de esfuerzo obtendrá cierto nivel de desempeño.
- *Instrumentalidad o relación desempeño-recompensa*, que es grado en el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel particular es útil para llevarlo a la consecución de un resultado deseado.
- *Valencia o atractivo de la recompensa*, es la importancia que el individuo da al resultado potencial o recompensa que puede alcanzar en el trabajo. El valor considera tanto las metas como las necesidades del individuo. (p. 102).

El desempeño puede ser claramente predecibles basado en estas dos teorías, entonces el desempeño profesional, definido por Toro (2009) es “una actuación orientada a un resultado, a una realidad observable, medible y dinámica. Su carácter dinámico radica en que el desempeño profesional es la acción mediante la cual se realiza una tarea, como es el desempeño de una determinada profesión” (p. 214).

En este mismo autor define el desempeño laboral como la capacidad consecuente para producir los resultados deseados, mediante la utilización de los recursos físicos y humanos en períodos prolongados de tiempo en las diversas tareas inherentes al cargo.

Asimismo Drucker (2003) planteó que “el desempeño debe ser el eje de la organización, es la existencia de elevadas normas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño laboral como para cada individuo” (p. 311).

En este sentido las funciones del personal que labora dentro de una organización, son las que impulsan el desarrollo de la misma, que se ve reflejada en sus resultados, en productos de alta calidad y una elevada productividad.

Otro aspecto asociado al desempeño laboral son los roles, los cuales se definen como el conjunto de patrones conductuales esperados que se atribuyen a alguien que ocupa una determinada posición en la unidad social. Estos comportamientos, manifiestos con el desempeño de un cargo, no son autónomos y de hecho no responden, a decisiones individuales sino más bien, a normas, expectativas determinadas en el puesto que ocupa, y los roles que representan. En sentido general, los roles, las funciones y las tareas son algunos aspectos estrechamente ligados al desempeño laboral.

Otro aspecto asociado al desempeño laboral son las estrategias y los métodos de enseñanzas, los cuales siempre se orientan a la actividad comunicacional, según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) plantearon que “la comunicación debe tener carácter clínico, en el sentido que el desempeño laboral tiene que reconocer que su misión es optimizar el desarrollo de aprendizajes, aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científico y actuando de una manera profunda y objetiva” (p. 176).

Al respecto Chiavenato (2007) opinó que “el desempeño laboral debe ser un agente de cambio, capaz de descubrir el potencial escondido del servidor, es la persona y profesional que ayuda, interviene y orienta el crecimiento del educando” (p. 228).

En este sentido para Stoner, Freeman y Gilbert, (2003) debe caracterizarse por:

- Tener vocación,
- Interés y agrado por el trabajo que realiza
- Proponer el aprendizaje recíproco
- Motivar y comunicar
- Promover un servicio integral, es decir, administrar el centro laboral al cual debe el servicio, ejecutar un auténtico clima organizacional.

El desempeño laboral desarrolla una serie de aspectos, entre los más específicos se puede mencionar los que están relacionados con la administración del proceso enseñanza-aprendizaje, que debe poner en práctica, los cuales son: Planificación, organización, ejecución, control y evaluación. Esta labor es afectada por los avances tecnológicos que están retando a los profesionales de las entidades públicas al enfrentamiento de las nuevas demandas sociales. Por tal razón, exige una preparación de excelencia fundamentada en nuevos paradigmas, que requiere de él una aptitud de apertura al cambio, a los conocimientos novedosos y al desarrollo de su potencialidad, de esta manera se facilitará el manejo de las interacciones entre el individuo, organización y entorno.

En este mismo orden de idea un desempeño laboral debe ser capaz de cumplir con los procesos laborales, detectando y seleccionando las alternativas más convenientes para la resolución de problemas. En tal sentido Chiavenato (2007), plantea que “la persona que planifica, organiza, dirige y controla una organización con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en un ambiente o función. De allí la necesidad de capacitar con sólida atención y experiencia” (p. 321).

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los trabajadores de enfermería, es a través del desempeño laboral, el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, para ser hábil en su desempeño, según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) se requiere una “medida de la eficiencia y la eficacia de un gerente, grado en que se determina o alcanzan los objetivos acertados” (p. 9).

En otras palabras para Stoner, Freeman y Gilbert (2003) “el desempeño ineficiente es una conciencia de la insatisfacción del trabajo” (p. 94). Desempeño es observable, puede compararse con lo que usualmente se espera del personal de enfermería del Hospital de Chancay, que debe desempeñar un determinado papel. Puede el desempeño darse deficientemente como una explicación de resultados deficientes. Lo mismo que la falta de motivación o la falta de oportunidades para desempeñarse adecuadamente.

El desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay se basa en proporcionar atención integral a los usuarios fundamentada en sólidos

conocimientos del área científica y humanística. Aplicando el proceso administrativo, como una herramienta principal en la práctica profesional. En lo que respecta al desempeño laboral. Chiavenato (2007) resalta que: “sólo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente” (p. 128).

Dimensiones del desempeño laboral

Respecto al análisis de las dimensiones del desempeño laboral, considerando que en la actualidad se precisa de competencias y capacidades relacionadas al trabajo, se asume la postura teórica de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) quienes consideraron que los elementos a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

Dimensión 1: Calidad del trabajo

El análisis de la dimensión calidad del Trabajo, según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) “Es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión.” (p. 47). De lo citado se asume que los profesionales aplican conocimientos, habilidades, destrezas y juicio crítico.

En consideración a lo mencionado anteriormente, los autores Spencer, y Spencer, citados por Stoner, Freeman y Gilbert (2003) definieron la calidad del trabajo como “Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionado con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en trabajador o situación” (p. 95).

Adicional a ello, Urbina y Barazal (2002) enfatizan que, la calidad del trabajo profesional puede desarrollarse con dos objetivos: “Con fines diagnósticos, toma en consideración la calidad del aprendizaje, con fines académicos (asignatura, cursos como profesionales o especialista)” (p. 2), a partir de lo referido por el autor, la calidad del trabajo profesional aumenta por el nivel de exigencia en los profesionales para desarrollar sus actividades.

En este orden de ideas para Urbina y Barazal (2002) las calidad del trabajos son entendidas como: Capacidades complejas que deben ser desarrolladas / adquiridas/ practicadas y que incluyen saberes y herramientas de diverso tipo para poder desempeñarse en la satisfacción de necesidades, en la resolución de problemas y en la anticipación de soluciones, en algún área del saber y del quehacer (p.39).

Dentro del contexto, se resalta que el profesional en su quehacer profesional, busca cumplir los objetivos trazados por la institución, ofrecer servicios específicos y desenvolverse en las áreas administrativas a su cargo.

En otros términos, calidad del trabajo es un tema de boga, pero muy complicado en su esencia, que se presta a una serie de interpretaciones y de donde surgen varias de ellas, tal como lo señala Stoner, Freeman y Gilbert (2003) cuyas acepciones expresan la idea de:

Calidad del trabajo como autoridad. Suele aparecer cuando se decide qué asuntos y cometidos quedan bajo la calidad del trabajo directa de un profesional concreto o de una figura profesional. Calidad del trabajo como capacitación: la utilizan para destacar el grado de preparación, saber hacer, los conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje. Calidad del trabajo como competición: Suelen destacarla los directivos de departamentos a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de productos y servicios. Calidad del trabajo como cualificación: Suele aparecer en el área de los recursos humanos al aludir a los programas de formación que brindan la calidad del trabajo característica de un título profesional. Calidad del trabajo como incumbencia: Suelen utilizarla los agentes sociales a la hora de acotar las tareas y funciones de las cuales son responsables unos empleados. Calidad del trabajo como suficiencia: Se acotan las realizaciones, resultados, experiencias, logros que un titular debe sobrepasar para mantener satisfactoriamente en una ocupación con garantía de solución y profesionalidad. (p. 10)

Dentro de lo señalado anteriormente, se resalta que en el marco de la calidad del trabajo profesional de las empleadas y empleados existen una gama

de interpretaciones y matices debido a lo dinámico de esta profesión en su acción cotidiana.

Dimensión 2: Responsabilidad

El fundamento teórico de la dimensión responsabilidad, asumiendo la postura de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) se denomina responsabilidad al:

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento. (p. 215)

En ese mismo sentido, Pérez (2010)

Describe a la responsabilidad como: La habilidad que tiene la persona en la utilización efectiva de los conocimientos, saberes, destrezas e iniciativa para alcanzar las metas fijadas a favor de las instituciones. (p. 44)

En general, cada individuo tiene variadas responsabilidades de la que no es plenamente consciente. Así, se enfrenta a distintas tareas que le propone su existencia sin reparar especialmente en los recursos que emplea.

A decir de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) esta circunstancia se debe al proceso mediante el cual se adquieren y utilizan estas aptitudes.

En un comienzo, una persona puede ser incompetente para una determinada actividad y desconocer esta circunstancia; luego, puede comprender su falta de responsabilidad; el paso siguiente es adquirir y hacer uso de recursos de modo consciente; finalmente, la aptitud se torna inconsciente, esto es, la persona puede desempeñarse en una tarea sin poner atención a lo que hace. (p. 241)

Un ejemplo claro puede ofrecerlo el deporte: Un atleta utiliza técnicas sin pensar en ellas. Esto se debe a que ha alcanzado un nivel en el cual su responsabilidad se ha interiorizado profundamente.

Hasta aquí, el proceso de adquisición de nuevas responsabilidades. No obstante, no todas las responsabilidades del hombre son adquiridas. Muchas de ellas son innatas. Stoner, Freeman y Gilbert (2003) sostienen que “De hecho, estas pueden considerarse las más importantes, en la medida en que posibilitan a las demás. Así, por ejemplo, el aprendizaje de una ciencia requiere de un mínimo de racionalidad, una responsabilidad que es propia de la especie humana” (p.281).

Es importante intentar incorporar continuamente nuevas responsabilidades para enfrentar los desafíos que se presentan y lograr una mejora en la calidad de vida. Para ello no basta la educación formal, sino que también es necesaria una buena cuota de predisposición autodidacta.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Asimismo el análisis teórico de la dimensión trabajo en equipo sostenido por Stoner, Freeman y Gilbert (2003) en el marco de la función administrativa, hace referencia a la calidad del trabajo de los colaboradores, como atender “a los saberse y los conocimientos [...] Comprobar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa [...]” (p. 227)

Por otra parte, a través de las actividades que realiza el personal de enfermería en función pública se convierte en un participante activo en el Hospital y por ende en un actor competente en el trabajo, utilizando para ello los principios de la administración en el desempeño profesional, conlleva a la participación en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas dentro del ámbito de la calidad del trabajo del personal de enfermería.

De lo anterior, se desprende, de acuerdo con Stoner, Freeman y Gilbert (2003) que todo personal de enfermería que laboran en el Hospital de Chancay, debe demostrar capacidad para trabajar en equipo y asumir liderazgo en los equipos que laboran plantear e implementar soluciones a problemas administrativos en unidades de atención dentro de este contexto de lo anteriormente señalado se requiere de un personal dispuesto al trabajo en equipo, desarrollando el liderazgo en la organización y en la gestión de los servicios que presta.

Otro aspecto a destacar, está signado por la habilidad para tomar decisiones, Stoner, Freeman y Gilbert (2003), al respecto señalan que: “son

aptitudes que permiten examinar alternativas y elegir entre ellas, así como usar diversas herramientas y técnicas para tomar decisiones (p. 213).

En otras palabras, los pasos del proceso administrativos son necesarios para alcanzar las metas de la institución. Es decir, que un supervisor determina lo que necesita hacerse, ayuda a programar a las personas y otros recursos para que el trabajo se haga, ayuda a seleccionar y entrenar personas para que hagan el trabajo, toma decisiones y determina en qué forma se cumplió el plan y como puede mejorarse. Estas actividades las ejecuta diariamente.

Dimensión 4: Compromiso institucional

Asimismo, en el análisis de la Dimensión: Compromiso institucional, para Stoner, Freedman y Gílbirt (2003):

Mencionaron son sentimientos comprometidos en la calidad del trabajo profesional mediante su desempeño laboral. (p. 312)

Desde lo mencionado Stoner, Freedman y Gílbirt, (2003) considera “los sentimientos pueden ser agradables ó desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior” (p. 38). Estas capacidades influyen en los profesionales cuando es demostrada en las personas que pierden los estribos ante cualquier desacuerdo son inseguras al momento de tomar decisiones , egoístas, estresadas ,no cooperan , imponen órdenes porque no tienen capacidad de consultar, sienten que son superiores o los demás y subestimen a sus compañeros y colaboradores.

Desde lo citado se puede argumentar que esta capacidad de compromiso influye en el personal de enfermería que laboran en el Hospital de Chancay, ya que puede ejercer un buen desempeño laboral pero no obtienen éxito en su vida profesional. Considera Stoner, Freedman y Gilbert (2003) “las muestra de compromiso usualmente subconscientes, directamente comunican las emociones del individuo” (p.45). Es decir que interviene en la felicidad y bienestar general, puede darse el caso de una persona amargada, pesimista y quejumbrosa pero a pesar de ello logra un buen desenvolvimiento técnico, aunque obviamente las relaciones con sus compañeros no sean las más adecuadas.

Para Gómez (2002) “Cuando el supervisor comparte los datos puede concentrarse más fácilmente en el desempeño en lugar de hacerlo en la personalidad” (p. 20) el personal de enfermería que laboran en el Hospital de Chancay, requieren de una buena dosis de comprensión y tolerancia para adquirir con ello la capacidad de cambiar y con ello mejorar la calidad de vida de compromiso personal.

En otras palabras, dentro de las capacidades de compromiso institucional se encuentra el dominio personal, que en los términos expresados por Stoner, Freedman y Gilbert (2003) es la “disciplina que permite aclarar y ahondar contiguamente nuestra visión personal, concentra energías, desarrolla paciencia y percibe la realidad de manera objetiva” (p. 219). En otras, palabras, permite aclarar los aspectos que en realidad interesan para poner la vida al servicio de mejores aspiraciones.

Dentro de la capacidad de compromiso se encuentra el primer subindicador comunicación que deriva del trato o conversaciones entre los profesionales. Para Stoner, Freedman y Gílbirt (2003) “la comunicación implica promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización” (p. 211)

Señala Stoner, Freedman y Gílbirt (2003) al respecto de la conceptualización de comunicación “Es el intercambio de ideas e información. Comunicación no es sólo decir palabras. Es algo que forma parte de todas las facetas de actividades cotidianas” (p. 11)

Las formas comunes de comunicación descendentes afirman Stoner, Freeman y Gilbert (2003) “El individuo que es capaz de comunicarse con los subordinados de manera clara y concisa es más capaz de dirigir gente que aquellos que no lo puedan hacer” (p. 383)

La característica innata que posee el ser humano es la empatía, para desempeñar sus funciones a través del contacto humano implica esta característica personal que depende de la capacidad de compromiso. Desde esta perspectiva Marriner (2001) considera “la habilidad de ponerse en el rol de la otra persona y de asumir los puntos de vista y emociones de ese individuo” (p. 469).

Uno de los objetivos más importantes de la empatía son las relaciones interpersonales, debido a que el personal de enfermería comparte recursos,

tiempo, espacios ó propósitos, pero sí no logran, cumplir las metas y objetivos trazados no son un equipo.

Por tal motivo Stoner, Freedman y Gílberty (2003) sostienen que “el personal demuestra una actitud positiva y flexible, comprometida con mejorar en forma continua. Todos quieren ayudar, intentan realizar bien sus tareas, actúan en forma rápida, son corteses, cooperativos y entusiastas” (p. 155).

La evaluación del desempeño en el mundo en que vivimos, evaluamos en todo momento el desempeño de las cosas y personas que nos rodean, siendo la evaluación de desempeño un hecho cotidiano en nuestra vida, así como en las organizaciones.

Las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas, desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de ésta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio..

Lo cierto es que toda empresa u organización necesita conocer la eficacia y eficiencia de sus empleados y equipos de trabajo, y para lograrlo las organizaciones requieren implantar programas de evaluaciones de rendimiento.

Para Stoner, Freedman y Gílberty (2003) La evaluación de desempeño la podemos considerar como:

Un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, valorando el conjunto

de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (p. 216)

La evaluación de desempeño no es un conjunto de acciones puntuales, sino que debe responder a un programa previamente establecido, en el que se establezca la periodicidad de las evaluaciones, la metodología que se seguirá, las fechas en que se realizarán y los objetivos que se tratarán de conseguir con las mismas.

Por lo cual, el programa que se implante y la técnica de evaluación que se utilice, deben garantizar, hasta dónde sea posible, la objetividad de las evaluaciones, tanto en la cantidad y calidad del trabajo y realizar una buena planificación del programa, para lo cual será preciso:

Definir los objetivos del programa (las aplicaciones que se vayan a dar a los resultados).

Planificar cuidadosamente la periodicidad y forma de las evaluaciones (semestral, anual, cuestionarios, entrevistas, evaluaciones en 360°).

Elaborar un manual de evaluaciones que recoja todo el sistema (documento que servirá de base y guía para llevar a cabo las Evaluaciones de Desempeño).

Informar y formar a todos los implicados en la evaluación (busca la participación e implicación de todos los miembros) (Stoner, Freedman y Gilbert, 2003)

1.3. Justificación

Justificación Teórica:

En los últimos años se han publicado una considerable cantidad de investigaciones de clima organizacional, estrés y desempeño laboral, en las cuales se ha estudiado la percepción del personal de enfermería sobre cada una de las variables y con ello establecer medidas que mejoren su desempeño laboral, es necesario conocer sobre el ambiente interno de la organización ya que esto va a influir en su desempeño laboral.

Este estudio de investigación tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería, para poder actuar de manera oportuna e identificando las situaciones generadores que perturben el ámbito de trabajo, será más fácil contrarrestarlos, tanto de una perspectiva general en el ambiente físico y organizacional.

Justificación Metodológica

En cuanto al factor metodológico, la presente investigación precisará conclusiones y recomendaciones que servirán como fuente para implementar de actividades orientadas a mejorar el clima organizacional, el estrés y desempeño laboral de los trabajadores, así como base para futuras investigaciones.

1.4. Problema

En la actualidad se entiende que el clima organizacional abarca las percepciones compartidas por los miembros de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo (Bustamante, Hernández y Yáñez, 2010).

El clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. (Minsa, 2012).

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (Minsa), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 468-2011/Minsa).

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no solo afecta a la persona sino también el ambiente que lo rodea, donde existen factores al estrés ya sean físicos o

psicológicos. El estrés como problema afecta a la salud física de la persona y principalmente en su entorno laboral.

Actualmente el estrés es un tema común en investigación psicológica, fisiológica y laboral, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que enfrentamos diariamente, las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes.

El trabajo que se desarrolla en los hospitales requiere que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia clínica y madurez que les permita enfrentarse a la toma de decisiones difíciles. En este sentido enfermería se ha identificado como un grupo especial de riesgo porque en ella concurren factores personales, profesionales e institucionales. Una de las áreas que causan mayor estrés es en un hospital, ya que los profesionales de enfermería son más susceptibles a presentar estrés como reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, es decir, el factor característico es el estrés que surge de la interacción social paciente cuidador (Selye, 2001).

A nivel internacional, En Europa las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son suiza con un 68%, Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el mejor porcentaje de estrés laboral en trabajadores (Mac Donald, 2009).

En América latina los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados, el 65% de los trabajadores en capital federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. Un 40% de los trabajadores mexicanos padece de estrés, padecimiento que reduce la productividad y por ende la capacidad económica de las empresas, por otro lado en Chile las cifras de estrés que se presentan en las organizaciones señalan que el 30% de las incapacidades bien sea por dolencias físicas o mentales, son atribuibles al estrés laboral. Así mismo es el responsable del 40% del ausentismo laboral (Hernández, 2013).

A nivel nacional, de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78 % dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propias de la función que desempeñan (Diario Perú 21, 2009).

A nivel local la organización del sistema de salud desde el mes de abril del año 2010, los establecimientos de salud del distrito de Chancay (P.S. Cerro la Culebra y Pampa Libre , CS.Peralvillo , Chancayllo y Quepepampa) dependen administrativamente de la RED - HUARAL sin embargo por accesibilidad demográfica la población prefiere atenderse en el Hospital de Chancay por lo que la demanda de atenciones en nuestra institución se mantiene más o menos constante, por consiguiente este grupo poblacional debe ser incluido en el análisis de la demanda de atenciones que brinda el hospital de chancay .El hospital de chancay cobertura entre el 60 al 75% de la población, mientras que

ESSALUD cuenta con una posta médica que debe coberturar entre el 25- 30 % de la población. Es preciso señalar que el 9% de las atenciones realizadas en el Hospital de Chancay son de la jurisdicción del Hospital de HUARAL. Desde los años 2002 al 2013 el recurso humano se ha ido incrementando paulatinamente en las diversas aéreas para cubrir necesidades que surgen respecto a la demanda de la población, que no solo es de nuestra jurisdicción sino también de la provincia. Desde el 2002 hasta la fecha los indicadores de recurso humano del Hospital de Chancay de Nivel II.2, han variado año tras año, pero en términos generales se aprecia un incremento hasta el año 2009 en el grupo de médicos y enfermeras; sin embargo en el año 2013 estos mismos grupos ocupacionales continúan en aumento y en proporción respecto a la población de la jurisdicción. En el caso de las enfermeras la tasa es de 10.97x 10, 000 hab. El hospital de Chancay es centro referencial en la atención de salud no solo del distrito sino también de la provincia podemos decir que es necesario el incremento de este valioso recurso humano para satisfacer las necesidades de salud de la población (NT 432-2014 –DIRESA-LIMA-H-CH-SBS-DE).

Moliere y Rodríguez (2004) afirmaron que “La organización de la naciones unidas (ONU), reconoció que nunca como hasta ahora las condiciones de trabajo se habían asociado a su dimensión psicosocial convirtiéndose el estrés en una de las razones más frecuentes de incapacidad de los trabajadores y como factor que incrementa el riesgo de padecer enfermedades”.

Por otra parte la organización internacional del trabajo (OIT), plantea su preocupación ante el aumento de los índices de estrés laboral en el mundo

señalando” que se ha convertido en el segundo problema de salud pública para la organización internacional del trabajo, siendo el estrés en el trabajo uno de los grandes desafíos que se presentan a gobiernos, empleados y sindicatos (OIT, 2010).

En el presente estudio obedeció a la necesidad de evaluar la relación entre clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, siendo muchas veces vulnerable a causa de las situaciones del clima organizacional o factores estresantes que sufre el personal de enfermería durante la realización de sus labores repercutiendo este en el desempeño laboral durante la prestación de los servicios, se les ha observado al personal de enfermería Con cansancio, escasos de personal de enfermería, a veces no hay suficiente material para dar una buena atención, sobrecarga laboral, alta demanda en el servicio, baja remuneración que a veces obliga al personal a desempeñar más de un trabajo. Por todo esto se ha planteado el siguiente problema:

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?.

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe una relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Hipótesis específica 4

Existe una relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Según Palma (2004), mencionó que:

El clima organizacional se entiende como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p. 33)

Definición operacional

Las dimensiones con las cuales se midió fueron 5: Autorrealización con indicadores como trabajadores satisfechos, motivación, desarrollo personal; Involucramiento laboral con indicadores como identificación, cumplimiento, compromiso organizacional; Supervisión con indicadores como como supervisión de tareas, desempeño, grado de supervisión; y Comunicación con indicadores como fluidez de información, celeridad de tareas, precisión de la información

Variable 2: Estrés

Definición conceptual

Es un problema presente en todo trabajo que afecta a un gran numero de personas. (Carrasco, 2001).

Definición operacional

Las dimensiones con las cuales se midió fueron 4: Relaciones interpersonales con indicadores como ambiente, solidaridad, oportunidades, interacción; roles en el trabajo con indicadores como expectativas, responsabilidad, necesidad, contradicciones; Condiciones ambientales con indicadores como condiciones físicas, condiciones peligrosas, confort, infraestructura y preocupación por la carrera laboral con indicadores como futuro laboral, inseguridad, continuidad, oportunidades.

Variable 3: Desempeño laboral

Definición conceptual

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) quienes mencionan que el desempeño es realizado con eficiencia, responsabilidad y el compromiso institucional

Definición operacional

La operacionalización permitió identificar cuatro dimensiones como se precisa a continuación: Calidad del trabajo: compuesto por tres indicadores y un total de once ítems para establecer el nivel de respuesta a las labores encomendadas. Responsabilidad: compuesto por dos indicadores y seis ítems que permite evaluar el nivel de eficiencia en las labores. Trabajo en equipo: compuesto por dos indicadores y nueve ítems que permite evaluar la capacidad de relación, integración hacia un objetivo en conjunto. Compromiso institucional: compuesto por dos indicadores y cinco ítems que permite determinar el grado de fidelidad laboral así como el nivel de involucramiento para con el desarrollo de la organización.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Autorrealización	Trabajadores satisfechos	1,2,3,4,5,	
	Motivación		
	Desarrollo personal		
Involucramiento laboral	Identificación	6,7,8,9,10	
	Cumplimiento		
	Compromiso organizacional		
Supervisión	Supervisión de tareas	11,12,13,14 ,15	Siempre
	Desempeño		Casi siempre
	Grado de supervisión		A veces
Comunicación	Fluidez de información	16,17,18,19 ,20	Casi nunca
	Celeridad de tareas		Nunca
	Precisión de la información		

Tabla 2

Operacionalización de la variable estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Relaciones interpersonales	Ambiente	1,2,3,4,5,	
	Solidaridad		
	Oportunidades		
	Interacción		
Roles en el trabajo	Expectativas	6,7,8,9,10	Siempre
	Responsabilidad		Casi siempre
	Necesidad		A veces
	Contradicciones		Casi nunca
Condiciones ambientales	Condiciones físicas	11,12,13,14,15	Nunca
	Condiciones peligrosas		
	Confort		
	Infraestructura		

Preocupación por la carrera laboral	Futuro laboral	16,17,18,19,20
	Inseguridad	
	Continuidad Oportunidades	

Tabla 3

Operacionalización de variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa	1,2,3,4,5,	
	Iniciativa laboral		
	Metodología coherente		
Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía	6,7,8,9,10	Siempre
	Capacidad de solución de problemas		Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	11,12,13,14,15	
Compromiso institucional	Nivel de compromiso Asumir responsabilidades	16,17,18,19,20	

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, puesto que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), en este caso el comportamiento de las variables clima organizacional, estrés y desempeño laboral.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio es básica, según Sánchez y Reyes (1998) mencionaron que:

Nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. (p.14)

El presente trabajo de investigación responde a una investigación descriptiva - correlacional.

Es descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal, 2006; p.89)

Es correlacional, porque su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio, las cuales son: Clima organizacional, estrés y desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.102).

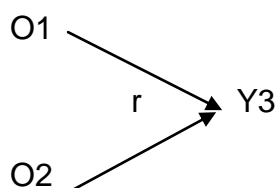
El enfoque de investigación es cuantitativa, según Ñaupás, et al (2013) mencionaron que:

Se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial. (p.73)

2.5. Diseño

Es una investigación no experimental de corte transversal porque el estudio se realizó de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

A continuación se presentó el diseño multivarial en el siguiente esquema:



Donde:

O1= Variable 1

O2= Variable 2

Y3= Variable 3

r= Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p.425).

La población y muestra de estudio estuvo constituida por el personal de enfermería (90 técnicos y 70 licenciados) lo cual son 160 trabajadores, quienes laboran en el Hospital de Chancay.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería nombradas y contratadas
- Edad comprendida entre los 20 y 60 años.
- Que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería con alguna patología mental como depresión que estén recibiendo medicación ansiolíticos narcóticos.
- Personal de enfermería que estén haciendo pasantías.
- Personal de enfermería que estén de vacaciones.
- Personal administrativo del hospital.
- Personal de enfermería que tenga menos de 1 año.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En cuanto a la técnica para la medición de ambas variables se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

2.7.2. Instrumentos.

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.109).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para las variables de estudio con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Ficha técnica del instrumento de la variable clima organizacional

Autora: Dámaso Bazán, Emma Janet

Propósito: Conocer el nivel del clima organizacional.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel bueno de clima organizacional desde la perspectiva del personal de enfermería y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de enfermería del Hospital de Chancay.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Bueno (74-100)

Regular (47-73)

Malo (20-46)

Ficha técnica del instrumento estrés

Autora: Dámaso Bazán, Emma Janet

Propósito: Conocer el nivel de estrés.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel Alto de estrés desde la perspectiva del personal de enfermería y un puntaje bajo indica un nivel bajo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de enfermería del Hospital de Chancay.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Alto (74-100)

Medio (47-73)

Bajo (20-46)

Ficha técnica del instrumento desempeño laboral

Autora: Dámaso Bazán, Emma Janet

Propósito: Conocer el nivel de desempeño laboral.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel eficiente de desempeño desde la perspectiva del personal de enfermería y un puntaje bajo indica un nivel deficiente.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de enfermería del Hospital de Chancay.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de eficiencia del sistema se utilizarán los siguientes rangos:

Eficiente (74-100)

Regular (47-73)

Deficiente (20-46)

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se realizó el vaciado de la data en Excel, obteniéndose las sumas de las dimensiones y de las variables. Luego se utilizó el software SPSS versión 22,0 para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de contingencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de Anova para más de dos variables de estudio .

2.8.1. Validez y Confiabilidad.

Validez

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 4

Validez de contenido del instrumento

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para las variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	N de elementos
Alfa de Cronbach	20
0,872	

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,872 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del instrumento estrés

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	20

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,820 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 7

Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,847	20

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,847 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 7.

2.9 Consideraciones éticas

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren 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 a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 8

Distribución de datos según la variable clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45.00	28.13
Regular	78.00	48.75
Malo	37.00	23.13
Total	160.00	100.00

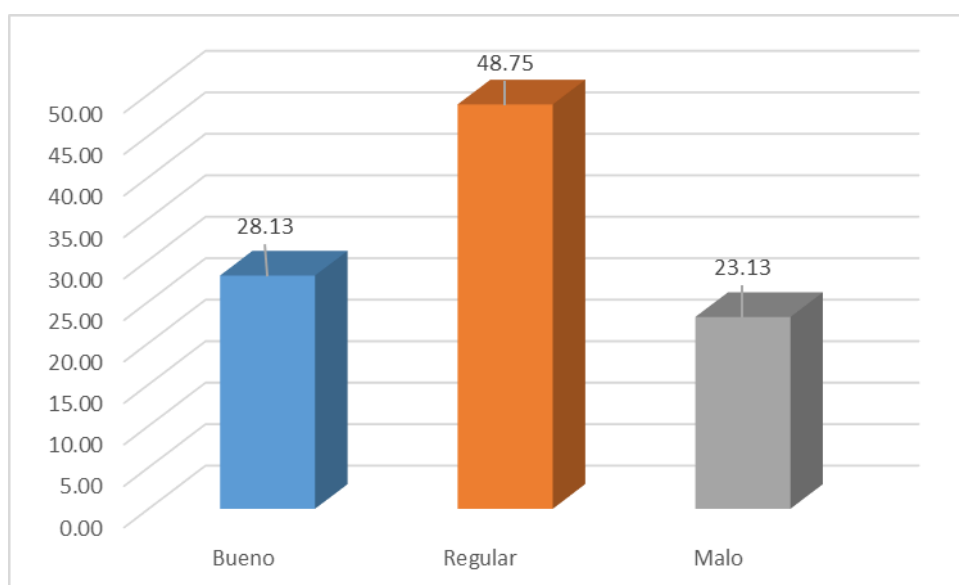


Figura 1: Datos según la variable clima organizacional

En la Tabla 8 y Figura 1, el 28.13% del personal de enfermería perciben un clima organizacional en un nivel bueno, el 48.75% perciben un nivel regular y un 23.13% un nivel malo.

Tabla 9

Distribución de datos según las dimensiones de la variable clima organizacional

Niveles	Involucramiento laboral				Supervisión		Comunicación	
	Autorrealización				f	%	f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	50.00	31.25	49.00	30.63	44.00	27.50	46.00	28.75
Regular	69.00	43.13	75.00	46.88	83.00	51.88	74.00	46.25
Malo	41.00	25.63	36.00	22.50	33.00	20.63	40.00	25.00
Total	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00

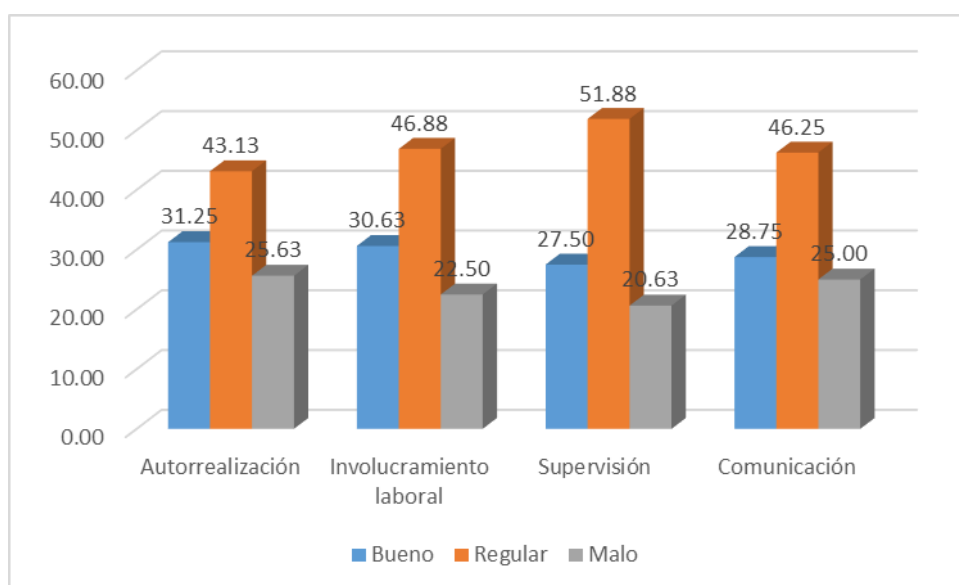


Figura 2: Datos según las dimensiones de la variable clima organizacional

En la Tabla 9 y Figura 2, el 31.25% del personal de enfermería perciben una autorrealización en un nivel bueno, el 43.13% perciben un nivel regular y un 25.63% un nivel malo. Con respecto al involucramiento laboral el 30.63% del personal de enfermería perciben en un nivel bueno, el 46.88% perciben un nivel regular y un 22.50% un nivel malo. Con respecto a la supervisión el 27.50% del personal de enfermería perciben en un nivel bueno, el 51.88% perciben un nivel regular y un 20.63% un nivel malo. Y según la comunicación el 28.75% del

personal de enfermería perciben en un nivel bueno, el 46.25% perciben un nivel regular y un 25.00% un nivel malo.

Tabla 10

Distribución de datos según la variable estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	48.00	30.00
Medio	70.00	43.75
Bajo	42.00	26.25
Total	160.00	100.00

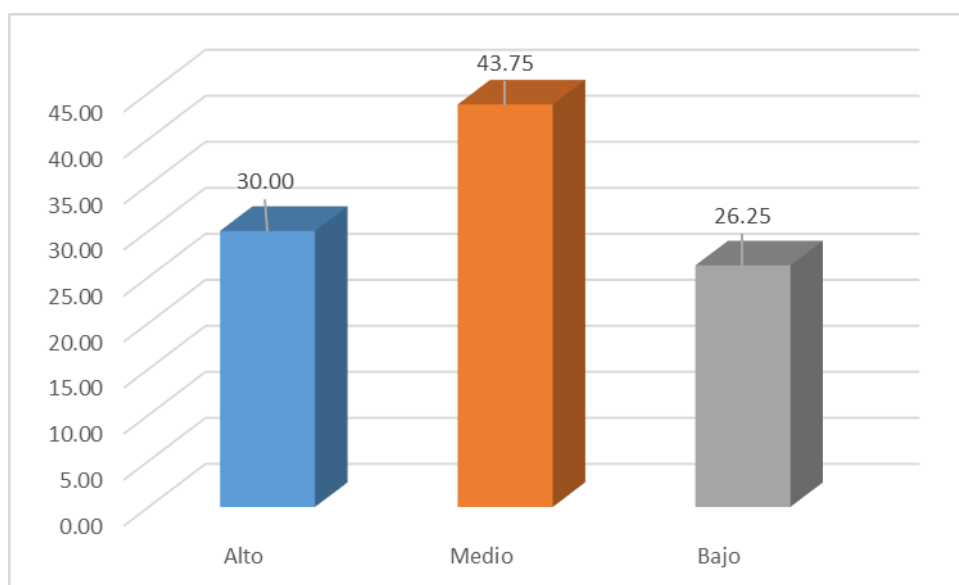


Figura 3: Datos según la variable estrés

En la Tabla 10 y Figura 3, el 30.00 % del personal de enfermería presenta un nivel alto de estrés, el 43.75% un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo.

Tabla 11

Distribución de datos según las dimensiones del estrés

Niveles	Relaciones interpersonales		Roles en el trabajo		Condiciones ambientales		Preocupación por la carrera laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	49.00	30.63	59.00	36.88	50.00	31.25	46.00	28.75
Medio	63.00	39.38	68.00	42.50	79.00	49.38	72.00	45.00
Bajo	48.00	30.00	33.00	20.63	31.00	19.38	42.00	26.25
Total	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00

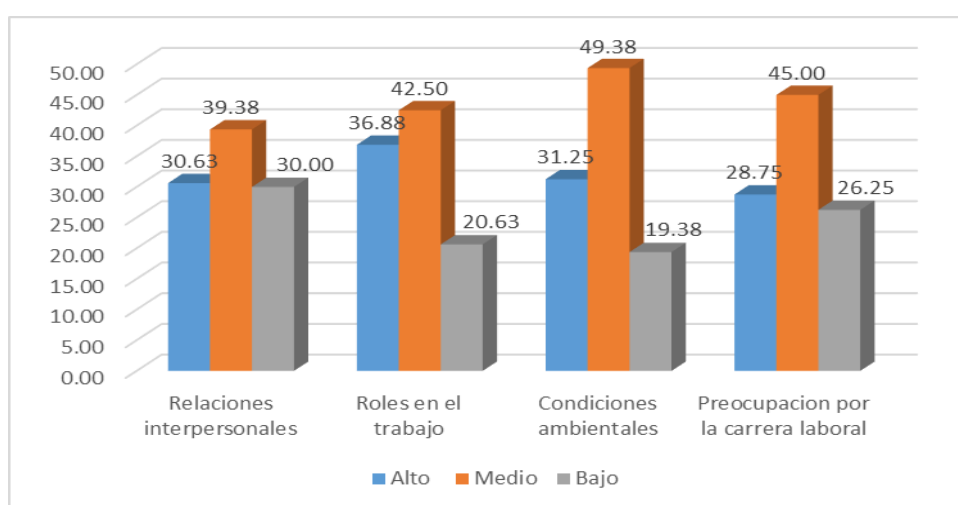


Figura 4: Datos según las dimensiones del estrés

En la Tabla 11 y Figura 4, el 30.63% del personal de enfermería perciben unas relaciones interpersonales en un nivel alto, el 39.38% perciben un nivel medio y un 30.00% un nivel bajo. Con respecto a los roles en el trabajo el 36.88% del personal de enfermería perciben en un nivel alto, el 42.50% perciben un nivel medio y un 20.63% un nivel bajo. Con respecto a las condiciones ambientales el 31.25% del personal de enfermería perciben en un nivel alto, el 49.38% perciben un nivel medio y un 19.38% un nivel bajo. Y según la preocupación por la carrera laboral el 28.75% del personal de enfermería perciben en un nivel alto, el 45.00% perciben un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo.

Tabla 12

Distribución de datos según la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	59.00	36.88
Regular	68.00	42.50
Deficiente	33.00	20.63
Total	160.00	100.00

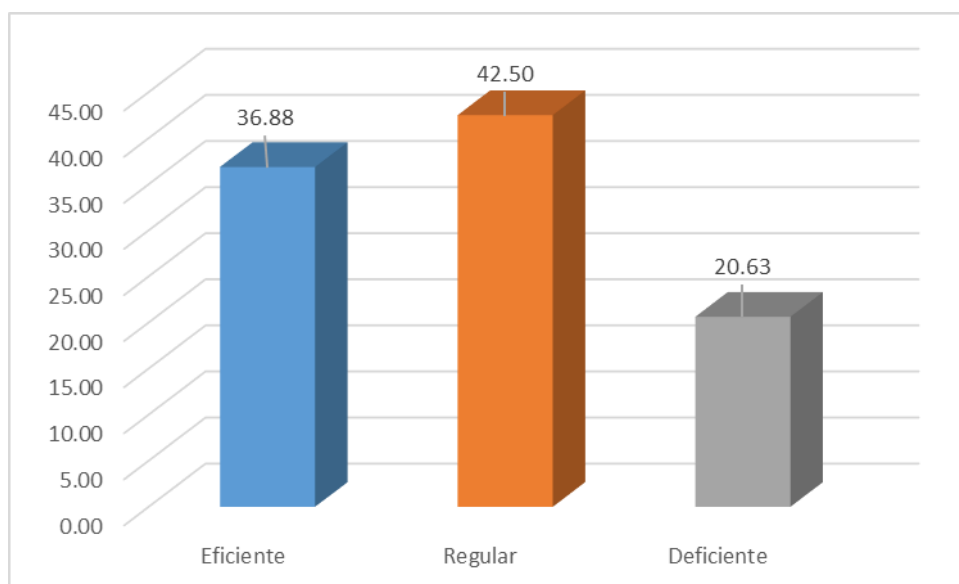


Figura 5: Datos según la variable desempeño laboral

En la Tabla 12 y Figura 5, el 36.88% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente.

Tabla 13

Distribución de datos según las dimensiones del desempeño laboral

Niveles	Calidad del trabajo		Responsabilidad		Trabajo en equipo		Compromiso institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	62.00	38.75	60.00	37.50	54.00	33.75	50.00	31.25
Regular	69.00	43.13	68.00	42.50	73.00	45.63	70.00	43.75
Deficiente	29.00	18.13	32.00	20.00	33.00	20.63	40.00	25.00
Total	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00	160.00	100.00

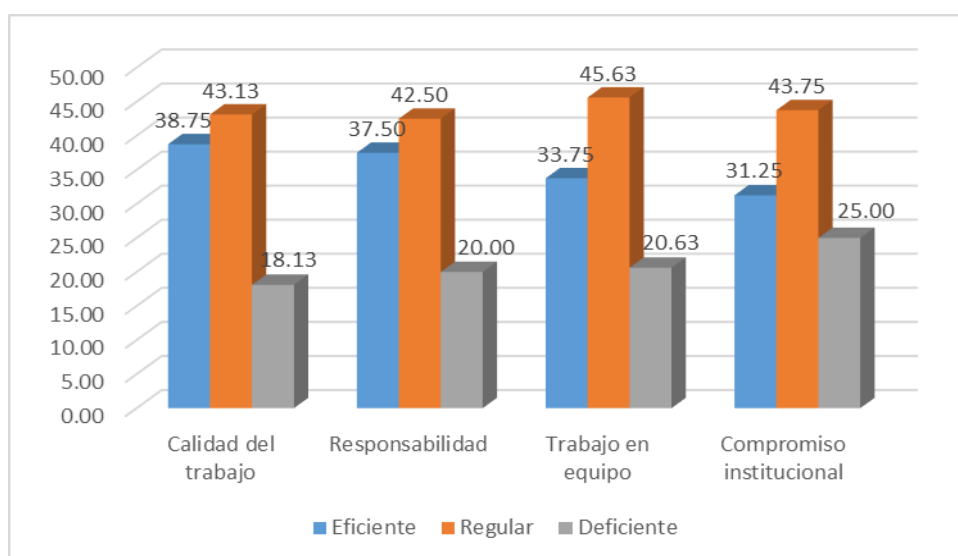


Figura 6: Datos según las dimensiones del desempeño laboral

En la Tabla 13 y Figura 6, el 38.75% del personal de enfermería presentan una calidad del trabajo en un nivel eficiente, el 43.13% un nivel regular y un 18.13% un nivel deficiente. Con respecto a la responsabilidad en el trabajo el 37.50% del personal de enfermería presenta un nivel eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente. Con respecto al trabajo en equipo el 33.75% del personal de enfermería presenta un nivel eficiente, el 45.63% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente. Y según el compromiso institucional el 31.25% del

personal de enfermería presentan un nivel eficiente, el 43.75% un nivel regular y un 25.00% un nivel deficiente.

3.2. Contrastación de la hipótesis

3.2.1 Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

H0: No Existe una relación significativa entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Tabla 14

Prueba de Anova entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral

		ANOVA				
		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig.
Desempeño laboral	Entre grupos	34,110	3	11,370	14,922	,000
	Dentro de grupos	118,865	156	,762		
	Total	152,975	159			
Clima organizacional	Entre grupos	14,913	3	4,971	12,491	,000
	Dentro de grupos	62,081	156	,398		
	Total	76,994	159			

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una

significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

H0: No existe una relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Tabla 15

Prueba de Anova entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño laboral	Entre grupos	33,875	3	11,189	14,322	,000
	Dentro de grupos	116,863	156	,760		
	Total	150,738	159			
Autorrealización	Entre grupos	14,913	3	4,933	12,246	,000
	Dentro de grupos	60,071	156	,295		
	Total	78,984	159			

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 15 la autorrealización y las relaciones interpersonales están relacionadas directa y positivamente con la variable

desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3 Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

H0: No existe una relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Tabla 16

Prueba de Anova entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño laboral	Entre grupos	29,263	3	11,189	13,645	,000
	Dentro de grupos	121,637	156	,760		
	Total	150,900	159			
Involucramiento laboral	Entre grupos	22,014	3	4,933	12,756	,000
	Dentro de grupos	56,058	156	,295		
	Total	78,072	159			

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 16 el involucramiento laboral y los roles de trabajo están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con

una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

H0: No existe una relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Tabla 17

Prueba de Anova entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño laboral	Entre grupos	34,428	3	14,321	11,289	,000
	Dentro de grupos	121,637	156	,748		
	Total	156,065	159			
Supervisión	Entre grupos	29,211	3	4,422	10,215	,000
	Dentro de grupos	56,058	156	,209		
	Total	85,269	159			

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 17 la supervisión y condiciones ambientales están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.5 Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

H0: No existe una relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.

Tabla 18

Prueba de Anova entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño laboral	Entre grupos	28,346	3	11,428	11,007	,000
	Dentro de grupos	137,507	156	,639		
	Total	165,853	159			
Comunicación	Entre grupos	33,402	3	4,546	10,428	,000
	Dentro de grupos	66,123	156	,402		
	Total	99,525	159			

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 18 la comunicación y la preocupación por la carrera laboral están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

A través de los resultados obtenidos se observó que el 28.13% del personal de enfermería perciben un clima organizacional en un nivel bueno, el 48.75% perciben un nivel regular y un 23.13% un nivel malo. Y con respecto a la variable estrés se obtuvo que el 30.00 % del personal de enfermería presenta un nivel alto de estrés, el 43.75% un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo. Y finalmente en la variable desempeño laboral el 36.88% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente.

Con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Algunos estudios tales como Arias y Zegarra (2013) en su investigación acerca del *“clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa”*. Llegaron a la conclusión que no se determinó una relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout , el hecho de que haya un óptimo clima organizacional y bajos porcentajes de trabajadores con síndrome de Burnout severo nos lleva a suponer que un clima organizacional óptimo es el responsable de estos niveles de Burnout . Sin embargo, se encontró, que en los trabajadores administrativos los niveles de despersonalización son mayores que en el personal asistencial.

Existiendo una contrariedad con el presente estudio la cual si hubo una relación significativa entre las variables.

Por otro lado en la investigación realizada por Mendoza, Munares y Montalvo (2013) acerca del "*clima organizacional en trabajadores de un Hospital de Ica*". Rev med panacea. La cual concluyó que este estudio indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. Sirviendo dicha base teórica como aporte para el presente estudio.

También en la investigación realizada por Vera y Samudio (2013) acerca del "*clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social*". Llegaron a la conclusión que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales, en general era satisfactorio y se relacionaba con el gerenciamiento de la enfermera jefe, en gran medida, su conducta y gestión determinaban el comportamiento de las enfermeras asistenciales de los hospitales. Existiendo una similitud con el presente estudio.

Por otro lado en la investigación de Ávila (2014) acerca del "*estrés y su influencia en el desempeño laboral de la compañía kleinturs y representaciones C.Ltda*". Concluyó que el estrés influye en el desempeño laboral observando que cada empleado reacciona de forma distinta ante los factores que causen estrés en su entorno laboral , con la recomendación de que es importante tomar medidas preventivas, a través de evaluaciones periódicas de estrés y desempeño , aplicando estrategias de mejora a nivel individual y grupal. Existiendo una

similitud con el presente estudio, la cual dicha investigación sirve como sustento teórico y metodológico.

Otro estudio realizado por Iglesias, López, Torres y Suarez (2014) acerca del “*Clima organizacional de enfermería hospital pediátrico Paquito González cueto Cienfuegos*”, en la cual concluyó que el clima organizacional de enfermería del hospital pediátrico Paquito González cueto es aceptable ,aunque se evidencian algunas irregularidades , no existen dificultades en la estructura organizativa de la vice dirección de enfermería , en la práctica se evidencia liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas del área, no existe insatisfacción de pacientes y familiares lo que hace que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada. Existiendo una similitud con el presente estudio con respecto a la variable clima organizacional.

También en otro estudio realizado por Daz y Gaviria (2013) acerca del “*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II- 2*”, en Tarapoto. En la cual se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Existiendo similitud con el presente estudio en el tema del estrés laboral, en la cual se observa que la variable se puede relacionar con otras variables de estudio siendo relevante como base teórica y metodológica.

También en la investigación realizada por Sánchez, Loli y Sandoval (2015) acerca de la “*Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre*

hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud”, en la cual se concluyó que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%. Existiendo una similitud en con el presente estudio.

Por otro lado en la investigación realizada por Castro (2012) acerca de la *“Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout”*, el estudio concluyó que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout. Existiendo una similitud con el presente estudio con respecto a la variable clima en las organizaciones, en la cual se ve influenciado el estrés en los trabajadores, siendo dichos resultados un aporte fundamental para el presente estudio.

También otro estudio realizado por Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas y Licona (2013) acerca del *“Estrés laboral en enfermería y factores asociados”*, llegando a la conclusión: A presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. Siendo dichos resultados un aporte fundamental para el presente estudio, tanto teórico como metodológico.

Por otro lado Piñero (2013) acerca del “*Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*”. Se concluyó que los estresores más frecuentes en este colectivo son. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora, ver a un paciente sufrir, y realizar demasiadas tareas que no son de enfermería; en la identificación de la satisfacción laboral los factores de mayores puntuaciones han sido: satisfacción en el trabajo, relación personal y adecuación para el trabajo. En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: resolución de problemas, pensamientos desiderativos, apoyo social y reestructuración cognitiva. Por último el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional, mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presenta una puntuación adecuada. Siendo dichos resultados un aporte fundamental para el presente estudio.

Según Palma (2004), mencionó que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p. 33)

Por otro lado Carrasco (2001) mencionó que el estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo y éste afectaría a un número importante de personas en el ámbito del trabajo.

Y según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) consideraron que el desempeño laboral son aquellos elementos a evaluar en la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

V. Conclusiones

Primera: Según los resultados obtenidos, en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: Según los resultados obtenidos, en la tabla 15 la autorrealización y las relaciones interpersonales están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Según los resultados obtenidos, en la tabla 16 el involucramiento laboral y los roles de trabajo están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: Según los resultados obtenidos, en la tabla 17 la supervisión y condiciones ambientales están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Quinta: Según los resultados obtenidos, en la tabla 18 la comunicación y la preocupación por la carrera laboral están relacionadas directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera: Considerando los resultados de la investigación se recomienda a los directivos del Hospital de Chancay, en la cual deben realizar talleres fomentando el buen desempeño en función al liderazgo, y las relaciones humanas ya que esto ha repercutido en la percepción del clima organizacional de los trabajadores.

Segunda: A los Directivos del Hospital de Chancay, se recomienda mejorar los procesos de comunicación, relación, motivación en su función como líder en la institución ya que estos factores son de suma importancia en la convivencia de los trabajadores.

Tercera: A los directivos del Hospital de Chancay, que sigan trabajando dando mayor énfasis al clima organizacional y en el manejo del estrés en los trabajadores y de esta manera lograr un mejor desempeño laboral en ellos.

Cuarta: Habiendo demostrado la correlación existente entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral, se sugiere, fortalecer cada uno de las dimensiones involucradas particularmente la dimensión supervisión y condiciones ambientales, en donde se obtuvo una relación moderada al 0.608.

Quinta: Al personal de salud se recomienda que deben difundir los resultados de este estudio a todo el ámbito de salud ya que se concibe que estas variables determinan la eficacia de la gestión en los servicios de salud.

VII. Referencias bibliográficas

- Arias, W. y Zegarra, J. (2013) *Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa.*
- Ávila, V. (2014) *El estrés y su influencia en el desempeño laboral de la compañía kleinturs y representaciones C.Ltda.* Universidad Central del Ecuador.
- Baltazar, D., y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú,* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación.* Pearson Educación.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales.* Mac Graw Hill. 421p.
- Brunet, L. (2011) *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Editorial Trillas. Cuarta Edición.
- Caligiore, C., y Díaz, T. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA.* Estudio de un caso. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.
- Campero, L.; De Montis, J. y Gonzales, R. (2012) *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo.* Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Cano, A. (2010). *La naturaleza del estrés.* España: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés
- Carrasco, C. (2001). *Estrés laboral.* Chile: Gobierno de Chile Dirección del Trabajo Departamento de Fiscalización
- Castillo, A. (2013) *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, Lima.*
- Castillo, I.; Torres, N.; Ahumada, A.; Cárdenas, K. y Licon, S. (2013) *Estrés laboral en enfermería y factores asociados,* Colombia.

- Castro (2012) *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango de Guatemala.
- Chiavenato, I. (2004) *Organización y administración*. La Dinámica del éxito en las organizaciones. . México: Thompson.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. (5a ed.) Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Daz, I. y Gaviria, K. (2013) *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II- 2*, Tarapoto.
- Drucker, P. (2003) *The nature and causes of job satisfaction*, en M. D. Dunnette (ed): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York
- Escudero, M. (2011) *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Editorial Paraninfo.
- Fadiman, J., y Frager, R. (2001). *Teorías de la Personalidad*. (2da. Ed.). España: LerkoPrint.
- Fernández, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Mac Graw Hill. México
- Fernando, M. (2010). *Estrés Laboral*. España: Universidad San Pablo CEU. Departamento de Psicología
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. . Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gómez, P. (2002) *Escala Clima Laboral CI-Spc* (1 Ed). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.

- Goncalves, A. (2004). *Dimensiones del clima organizacional*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación. Quinta edición*. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Likert, R. (1974). *El gobierno participativo en la empresa*. Paris, Francia: Colletion Hommes.
- Iglesias, A.; López, I.; Torres, M. y Suarez, A. (2014) *Clima organizacional de enfermería hospital pediátrico Paquito González cueto Cienfuegos*. Cuba.
- Labrador, J. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Edit. Grupo Correo de Comunicación.
- Madrid, A. d. (2010). *Página de salud pública del ayuntamiento de Madrid*.
- Marchena, C. y Medina, I. (2013) *Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III*. Trujillo.
- Martínez, M., Álvarez, M., Robaina, N., & Cárdenas, C. (2012). *La teoría del estrés: método de relajación*. Argentina: Universidad de Ciencias Médicas "Carlos J. Finlay".
- Maslow, A. (1967). *Motivation and personality (Motivacion y personalidad)*. New York: Sagitario, Barcelona.
- Mendoza, J.; Munares, J. y Montalvo, A. (2013) *Clima organizacional en trabajadores de un Hospital de Ica*
- Munné, F. (1996) *Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal*. UEB, Barcelona.

- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. CEPREDIM
- OMS. (2010). *Salud ocupacional* (Organización Mundial de la Salud).
- Palma, J. (2004) *Introducción a la Administración*. Buenos Aires: Argentina: Sigmar.
- Peiró, J., y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Pérez, E. (2010) *Perfil profesional de los desempeño laboral de los colaboradores*. Barcelona: Paidós
- Piñero, M. (2013) *Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*.
- Pose, G. (2005). *Estrés En La Evaluación Institucional*.
- Reichers, A., y Schneider, B. (1990). *Climate and culture: an evolution of constructs*. En B. Schneider (Ed.). *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). Sanfrancisco, CA., EE: UU. Jossey-Bass. .
- Rubio, L. (2005) *Clima laboral y satisfacción del personal*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Mantaro.
- Sánchez, K.; Loli, R. y Sandoval, M. (2015) *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud*. Lima.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (2003) *Psicología Social de las Organizaciones*.

México: Mc.Graw- Hill

Toro, F. (2001) *Clima organizacional*. Medellín: Cincel.

Toro, L. (2009) *Desarrollo Organizacional: Un proceso de aprendizaje y cambio*.

USA: Addison-Wesley Publishing Company.

Urbina, G, y Barazal, V. (2002) *Administración de la productividad en las organizaciones*. México: McGraw Hill

Valle, R. (2014) *Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III*. Trujillo.

Vera, M. y Samudio, M. (2013) *Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social*.

Anexos

ESCUELA DE POSGRADO
Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016							
AUTOR: Br. Dámaso Bazán, Emma Janet							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	VARIABLE 1: Clima organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles/Rango
PROBLEMAS ESPECÍFICOS : Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?	OBJETIVOS ESPECIFICOS: Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	HIPOTESIS ESPECIFICA: Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	Autorrealización	Trabajadores satisfechos Motivación Desarrollo personal	1-5	Nunca (1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)
			Involucramiento laboral	Identificación Cumplimiento Compromiso organizacional	6-10		
			Supervisión	Supervisión de tareas Desempeño Grado de supervisión	11-15		
			Comunicación	Fluidez de información Celeridad de tareas Precisión de la información	16-20		
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la autorrealización, relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?	Objetivo específico 2 Determinar la relación	Hipótesis específica 2 Existe una relación	Fuente: Elaboración propia				
			VARIABLE 2: Estrés				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y	Niveles/

<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de</p>	entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	significativa entre el involucramiento laboral, roles de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.			s	Valores	Rango
	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la supervisión, condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	Relaciones interpersonal es	Ambiente Solidaridad Oportunidades Interacción	1- 5	Nunca (1)	Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20-46)
	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre la comunicación, preocupación por la carrera laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016.	Roles en el trabajo	Expectativas Responsabilidad Necesidad Contradicciones	6- 10	Casi nunca(2) A veces(3)	
			Condiciones ambientales	Condiciones físicas Condiciones peligrosas Confort Infraestructura	11- 15	Casi siempre (4) Siempre(5)	
			Preocupación por la carrera laboral	Futuro laboral Inseguridad Continuidad Oportunidades	16- 20		
FUENTE: Elaboración propia							
VARIABLE 3: Desempeño laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles/ Rango
			Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología	1-5	Nunca (1) Casi nunca(2)	Eficiente (74-100)

enfermería del Hospital de Chancay, 2016?				coherente		A veces(3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Regular (47-73) Deficiente (20-46)
			Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía Capacidad de solución de problemas	6-10		
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	11-15		
			Compromiso institucional	Nivel de compromiso Asumir responsabilidades	16-20		
FUENTE: Elaboración propia							

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Descriptiva Correlacional Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo constituida por el personal de enfermería (90 técnicos y 70 licenciados) lo cual son 160 trabajadores, quienes laboran en el Hospital de Chancay.</p>	<p>Variable 1 : Clima organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario cerrado Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Hospital Chancay Forma de Administración: Individual.</p> <p>Variable 2 : Estrés Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Hospital Chancay Forma de Administración: Individual.</p> <p>Variable 3: Desempeño laboral Técnica: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA: . Tablas de frecuencias . Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL. . Prueba estadística Anova DE LA PRUEBA. . Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos. . Prueba de normalidad aplicada: Kolmogorov.Smironov.</p>

		<p>Instrumento: Cuestionario Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Hospital Chancay Forma de Administración: Individual.</p>	
--	--	---	--

Anexo 02 Instrumentos

Cuestionario para medir la variable Clima organizacional

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel percibido del clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital Chancay, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ()

Sexo M () o F ()

	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Autorrealización		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera usted que las actividades laborales permiten el desarrollo del personal.					
2	Considera usted que los jefes promueven la capacitación.					
3	Considera usted que el Hospital promueve el desarrollo del personal.					
4	Considera usted que se promueve la generación de ideas creativas.					
5	Considera usted que se reconoce los logros en el trabajo.					
Dimensión 2: Involucramiento laboral						
6	Considera usted que se siente comprometido con el éxito del Hospital.					
7	Considera usted que cada trabajador asegura sus niveles de logro.					
8	Considera usted que cada empleado se considera factor clave para el Hospital.					

9	Considera usted que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, aporta al cumplimiento de los objetivos del Hospital.					
10	Considera usted que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
Dimensión 3: Supervisión						
11	Considera usted que el Jefe brinda apoyo para superar obstáculos.					
12	Considera usted que en el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13	Considera usted que la evaluación ayuda a mejorar la tarea.					
14	Considera usted que se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
15	Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
Dimensión 4: Comunicación						
16	Considera usted que el Hospital fomenta y promueve la comunicación.					
17	Considera usted que el Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
18	Considera usted que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
19	Considera usted que se conocen los avances de otras áreas.					
20	Considera usted que en el Hospital, la información fluye adecuadamente.					

Cuestionario para medir la variable estrés

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital Chancay, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ()

Sexo M () o F ()

	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Relaciones interpersonales	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera usted que cuenta con la participación y apoyo de sus superiores.					
2	Considera usted que sus jefes tiene una buena comunicación con sus empleados.					
3	Considera usted que la institución carece de políticas labores.					
4	Considera usted que cuenta con el apoyo directivo ante problemas presentes.					
5	Considera usted que sus superiores manejan un adecuado estilo directivo.					
	Dimensión 2: Roles en el trabajo					
6	Considera usted que el ambiente de trabajo con sus compañeros es adecuado.					
7	Considera usted que existe solidaridad entre los trabajadores ante un problema.					
8	Considera usted que los compañeros se apoyan entre sí.					
9	Considera usted que la comunicación de los trabajadores es constante.					
10	Considera usted que se realizan trabajos en equipo.					

Dimensión 3: Condiciones ambientales						
11	Considera usted que cumple con el perfil que la institución necesita.					
12	Considera usted que cumple con los tiempos de entrega					
13	Considera usted que el área donde labora le brinda los recursos necesarios.					
14	Considera usted que el cumplimiento de sus labores es favorece el logro de los objetivos de la institución.					
15	Considera usted que cumple con eficiencia y eficacia su labor.					
Dimensión 4: Preocupación por la carrera laboral						
16	Considera usted que donde labora cuenta con las condiciones físicas adecuadas.					
17	Considera usted que existe la señalización adecuada.					
18	Considera usted que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes.					
19	Considera usted que el confort de las oficinas es el esperado.					
20	Considera usted que la oficina cuenta con la ventilación.					

Cuestionario para medir la variable desempeño laboral

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Chancay, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ()

Sexo M () o F ()

	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad del trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas.					
2	Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado.					
3	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfecho.					
4	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
Dimensión 2: Responsabilidad						
6	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.					
7	Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores.					
8	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Hospital.					
9	Es eficaz al afrontar					

	situaciones y problemas infrecuentes.					
10	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
Dimensión 3: Trabajo en equipo						
11	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
12	Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo					
13	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
14	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
15	Informa y consulta oportunamente al Director inmediato sobre cambios que los afecten directamente.					
Dimensión 4: Compromiso institucional						
16	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.					
17	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.					
18	Cuando realiza sus labores se siente comprometido con la institución.					
19	Cuando falta personal usted se presenta de forma voluntario para algún apoyo					
20	Usted se preocupa por la imagen del Hospital.					

Anexo 03: Base de datos

Data variable clima organizacional

ENCUESTA DOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
3	1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
4	0	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	4	5
5	1	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
6	0	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4
7	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	5	4
8	1	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
9	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
10	1	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
11	1	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	5	4	4
12	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	2	3	4	4	3
13	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3
14	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	2	5	3	4
15	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	2	3	3	2	3	4	4
16	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
17	0	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
18	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
19	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
20	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
21	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
22	0	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
23	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
24	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
25	0	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
26	1	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
27	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
28	1	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
29	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
30	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
31	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
32	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
33	1	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
34	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
35	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
36	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
37	0	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
38	1	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
39	1	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
40	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
41	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
42	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
43	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
44	1	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
45	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
46	0	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
47	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
48	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
49	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
50	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
51	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
52	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
53	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
54	0	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
55	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
56	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
57	1	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
58	0	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
59	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
60	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
61	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
62	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
63	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
64	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
65	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
66	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
67	1	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
68	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
69	0	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
70	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
71	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
72	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
73	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
74	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
75	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
76	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
77	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
78	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
79	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
80	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
81	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
82	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
83	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
84	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
85	0	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
86	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
87	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
88	0	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
89	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
90	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
91	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
92	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
93	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
94	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
95	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
96	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
97	0	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
98	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
99	0	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
100	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
101	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
102	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
103	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
104	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
105	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
106	0	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
107	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
108	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
109	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
110	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
111	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
112	0	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
113	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
114	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
115	0	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
116	1	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
117	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
118	0	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
119	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
120	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
121	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
122	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
123	1	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
124	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
125	0	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
126	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
127	1	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
128	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
129	1	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
130	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
131	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
132	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
133	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
134	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
135	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
136	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
137	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
138	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
139	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
140	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
141	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
142	0	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
143	0	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
144	0	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
145	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3

ENCU ESTAD OS	CARG O	ITEM0 1	ITEM0 2	ITEM0 3	ITEM0 4	ITEM0 5	ITEM0 6	ITEM0 7	ITEM0 8	ITEM0 9	ITEM1 0	ITEM1 1	ITEM1 2	ITEM1 3	ITEM1 4	ITEM1 5	ITEM1 6	ITEM1 7	ITEM1 8	ITEM1 9	ITEM2 0
146	1	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
147	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
148	0	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
149	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
150	0	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
151	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
152	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
153	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
154	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
155	0	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
156	1	3	4	1	4	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
157	0	3	1	1	2	2	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
158	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
159	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2
160	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1

Data variable estrés

ENCUESTA DOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
2	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
3	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
4	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
6	0	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
7	0	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
8	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
9	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
10	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
11	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
12	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
13	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
14	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
15	0	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
16	0	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
17	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
18	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
19	1	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
20	1	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	0	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
22	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
23	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
24	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
25	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
26	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
27	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
28	0	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
29	1	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
30	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
31	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
32	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
33	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
34	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
35	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
36	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
37	0	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
38	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
39	0	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
40	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
41	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
42	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
43	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
44	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
45	0	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
46	0	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
47	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
48	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
49	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
50	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
51	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
52	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
53	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
54	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
55	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
56	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
57	1	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
58	1	3	3	2	4	3	3	3	5	4	1	1	3	3	3	4	3	3	1	1	3
59	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
60	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
61	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
62	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
63	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
64	0	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
65	0	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
66	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
67	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
68	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
69	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
70	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
71	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
72	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
73	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
74	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
75	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
76	0	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
77	1	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3
78	1	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
79	1	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
80	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
81	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
82	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
83	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
84	0	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
85	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
86	1	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
87	1	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
88	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
89	0	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
90	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
91	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
92	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
93	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
94	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
95	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
96	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
97	0	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
98	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
99	1	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
100	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
101	0	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
102	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
103	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
104	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
105	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
106	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
107	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
108	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
109	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
110	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
111	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
112	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
113	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
114	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
115	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
116	0	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
117	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
118	1	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5
119	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
120	1	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
121	1	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
122	1	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3
123	0	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	0	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
125	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
126	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
127	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
128	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
129	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
130	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
131	1	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
132	0	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
133	0	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
134	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
135	0	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
136	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
137	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
138	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
139	0	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
140	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
141	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
142	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
143	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
144	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
145	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
146	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
147	0	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
148	0	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
149	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3
150	0	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
151	1	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
152	1	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3
153	0	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	1	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
155	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4
156	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
157	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5
158	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	4
159	0	4	5	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
160	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
20	0	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
21	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
22	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
23	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
24	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
25	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
26	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
27	0	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
28	0	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
29	0	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
30	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
31	0	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
32	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
33	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
34	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
35	0	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
36	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
37	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
38	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
39	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
40	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
63	1	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
64	0	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
65	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
66	0	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
67	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
68	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
69	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
70	1	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
71	1	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
72	0	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
73	0	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
74	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
75	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
76	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
77	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
78	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
79	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
80	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
81	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
82	0	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
83	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
84	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5

ENCUESTADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
106	1	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
107	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
108	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
109	1	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
110	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
111	0	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
112	0	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
113	1	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2	5	2	4
114	0	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
115	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2
116	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
117	1	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4
118	0	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
119	0	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
120	0	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4
121	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
122	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
123	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
124	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4
125	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
126	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3

ENCUE STADO S	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
127	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5
128	1	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4
129	1	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5
130	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
131	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
132	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
133	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
134	0	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
135	1	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
136	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3
137	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
138	0	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
139	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
140	1	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
141	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
142	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
143	0	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
144	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
145	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
146	1	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5
147	0	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
148	1	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3

ENCUEST ADOS	CARGO	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
149	1	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4
150	1	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	5	5	4
151	0	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5
152	1	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4
153	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3
154	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
155	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
156	1	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5
157	0	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
158	1	3	5	3	3	5	5	1	1	5	4	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1
159	1	3	3	1	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	4	1
160	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1

Anexo 04: Confiabilidad del alfa de Cronbach

Fiabilidad de la variable clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	160	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	160	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	67,33	79,353	,405	,869
ITEM02	66,83	76,258	,514	,865
ITEM03	66,63	73,228	,606	,861
ITEM04	66,80	79,633	,414	,869
ITEM05	66,62	74,313	,629	,860
ITEM06	66,59	76,079	,528	,864
ITEM07	66,66	78,001	,420	,868
ITEM08	66,13	77,524	,459	,867
ITEM09	66,61	75,888	,495	,866
ITEM10	66,78	74,251	,671	,859
ITEM11	66,88	77,645	,541	,865
ITEM12	67,22	81,090	,372	,870
ITEM13	66,94	77,789	,451	,867
ITEM14	67,34	79,938	,488	,867
ITEM15	67,36	81,250	,358	,870
ITEM16	67,26	83,012	,481	,874
ITEM17	67,54	85,860	,576	,884
ITEM18	66,64	72,306	,630	,860
ITEM19	67,02	73,855	,623	,861
ITEM20	66,67	74,110	,602	,861

Fiabilidad de la variable estrés

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	160	100,0
Excluido a	0	,0
Total	160	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	67,66	51,860	,355	,818
ITEM02	67,06	50,776	,297	,817
ITEM03	66,77	47,298	,505	,805
ITEM04	67,04	51,740	,302	,816
ITEM05	66,97	47,452	,531	,804
ITEM06	66,93	48,900	,424	,810
ITEM07	66,93	50,057	,310	,817
ITEM08	66,42	50,044	,358	,814
ITEM09	66,98	48,861	,363	,814
ITEM10	67,01	47,591	,667	,798
ITEM11	67,15	51,298	,321	,815
ITEM12	67,59	51,765	,415	,813
ITEM13	67,34	49,181	,416	,810
ITEM14	67,68	50,548	,544	,808
ITEM15	67,59	51,904	,335	,815
ITEM16	67,54	53,935	,355	,825
ITEM17	67,89	58,704	,428	,825
ITEM18	66,84	45,256	,604	,798
ITEM19	67,18	49,604	,441	,809
ITEM20	66,99	47,245	,545	,803

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

**Resumen de procesamiento de
casos**

	N	%
Casos Válido	160	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	160	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	66,96	61,363	,353	,844
ITEM02	66,38	59,858	,385	,843
ITEM03	66,10	55,852	,606	,832
ITEM04	66,30	62,010	,329	,844
ITEM05	66,25	56,943	,579	,833
ITEM06	66,17	59,273	,442	,840
ITEM07	66,28	59,119	,398	,842
ITEM08	65,74	59,843	,397	,842
ITEM09	66,26	59,009	,401	,842
ITEM10	66,28	57,509	,703	,830
ITEM11	66,41	61,966	,335	,844
ITEM12	66,86	62,778	,374	,844
ITEM13	66,63	60,549	,333	,845
ITEM14	66,97	61,389	,509	,840
ITEM15	66,90	60,606	,516	,839
ITEM16	66,78	64,864	,046	,853
ITEM17	67,14	63,843	,092	,855
ITEM18	66,14	54,484	,653	,829
ITEM19	66,47	58,842	,500	,838
ITEM20	66,31	55,245	,643	,830

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS
CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Mestría con mención Gestión en los Servicios de Salud de la UCV, en la sede....., promoción....., aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I.:

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I.:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima organizacional

El clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

(Palma, 2004)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: 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. (Palma, 2004)

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004)

Dimensión 3: Supervisión

Son 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. (Palma, 2004)

Dimensión 4: Comunicación

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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Autorrealización	Trabajadores satisfechos Motivación Desarrollo personal	1,2,3,4,5	Bueno Regular Malo
Involucramiento laboral	Identificación Cumplimiento Compromiso organizacional	6,7,8,9,10	Bueno Regular Malo
Supervisión	Supervisión de tareas Desempeño Grado de supervisión	11,12,13,14,15	Bueno Regular Malo
Comunicación	Fluidez de información Celeridad de tareas Precisión de la información	16,17,18,19,20	Bueno Regular Malo

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que las actividades laborales permiten el desarrollo del personal.							
2	Considera usted que los jefes promueven la capacitación.							
3	Considera usted que el Hospital promueve el desarrollo del personal.							
4	Considera usted que se promueve la generación de ideas creativas.							
5	Considera usted que se reconoce los logros en el trabajo.							
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que se siente comprometido con el éxito del Hospital.							
7	Considera usted que cada trabajador asegura sus niveles de logro.							
8	Considera usted que cada empleado se considera factor							

	clave para el Hospital.							
9	Considera usted que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, aporta al cumplimiento de los objetivos del Hospital.							
10	Considera usted que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.							
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted que el Jefe brinda apoyo para superar obstáculos.							
12	Considera usted que en el Hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.							
13	Considera usted que la evaluación ayuda a mejorar la tarea.							
14	Considera usted que se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.							
15	Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo.							
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera usted que el Hospital							

	fomenta y promueve la comunicación.							
17	Considera usted que el Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.							
18	Considera usted que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas							
19	Considera usted que se conocen los avances de otras áreas.							
20	Considera usted que en el Hospital, la información fluye adecuadamente.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: estrés

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. (Cano, 2010)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Relaciones interpersonales.

La existencia de un ambiente social pobre, la falta de apoyo y solidaridad entre compañeros de trabajo y de jefaturas o supervisores. Esto se traduce en aislamiento físico y afectivo, en pocas oportunidades para interactuar con otros colegas y en ausencia de un clima laboral adecuado. (Carrasco, 2001)

Dimensión 2: Roles en el trabajo

La existencia de expectativas en relación al trabajo que a veces no se cumplen, existencia de un exceso de responsabilidad, contradicciones en el trabajo, ej. Entre las necesidades del cliente y la empresa, la necesidad de asumir diferentes roles al interior de la empresa (polivalencia). (Carrasco, 2001).

Dimensión 3: Condiciones ambientales

La existencia de condiciones físicas desagradables o la exposición a condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo, como hacinamiento, ruido, calor, contaminación ambiental, etc. (Carrasco, 2001)

Dimensión 4: Preocupación por la carrera laboral

Preocupaciones en torno al futuro laboral, inseguridad en cuanto a la continuidad del trabajo, preocupación por la falta de oportunidades de promoción, cambios rápidos en el terreno laboral para los cuales los trabajadores no están preparados. (Carrasco, 2001)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Relaciones interpersonales	Ambiente Solidaridad Oportunidades Interacción	1,2,3,4,5	Alto Medio Bajo
Roles en el trabajo	Expectativas Responsabilidad Necesidad Contradicciones	6,7,8,9,10	Alto Medio Bajo
Condiciones ambientales	Condiciones físicas Condiciones peligrosas Confort Infraestructura	11,12,13,14,15	Alto Medio Bajo
Preocupación por la carrera laboral	Futuro laboral Inseguridad Continuidad Oportunidades	16,17,18,19,20	Alto Medio Bajo

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales							
1	Considera usted que cuenta con la participación y apoyo de sus superiores.							
2	Considera usted que sus jefes tiene una buena comunicación con sus empleados.							
3	Considera usted que la institución carece de políticas labores.							
4	Considera usted que cuenta con el apoyo directivo ante problemas presentes.							
5	Considera usted que sus superiores manejan un adecuado estilo directivo.							
	DIMENSIÓN 2: Roles en el trabajo							
6	Considera usted que el ambiente de trabajo con sus compañeros es adecuado.							
7	Considera usted que existe solidaridad entre los trabajadores							

	ante un problema.							
8	Considera usted que los compañeros se apoyan entre sí.							
9	Considera usted que la comunicación de los trabajadores es constante.							
10	Considera usted que se realizan trabajos en equipo.							
	DIMENSIÓN 3: Condiciones ambientales	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted que cumple con el perfil que la institución necesita.							
12	Considera usted que cumple con los tiempos de entrega							
13	Considera usted que el área donde labora le brinda los recursos necesarios.							
14	Considera usted que el cumplimiento de sus labores es favorece el logro de los objetivos de la institución.							
15	Considera usted que cumple con eficiencia y eficacia su labor.							
	DIMENSIÓN 4: Preocupación por la carrera laboral	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Considera usted que donde labora cuenta con las condiciones físicas adecuadas.						
17	Considera usted que existe la señalización adecuada.						
18	Considera usted que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes.						
19	Considera usted que el confort de las oficinas es el esperado.						
20	Considera usted que la oficina cuenta con la ventilación.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Desempeño laboral

Según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) quien considera que los elementos a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Calidad del trabajo.

Es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión. (Stoner, Freeman, Gilbert, 2003)

Dimensión 2: Responsabilidad

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. (Stoner, Freeman, Gilbert, 2003)

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Calidad del trabajo de los colaboradores, como atender “a los saberse y los conocimientos... Comprobar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa. (Stoner, Freeman, Gilbert, 2003)

Dimensión 4: Compromiso institucional

Es la capacidad de sentimientos o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. (Stoner, Freeman, Gilbert, 2003)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente	1,2,3,4,5	Eficiente Regular Deficiente
Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía Capacidad de solución de problemas	6,7,8,9,10	Eficiente Regular Deficiente
Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	11,12,13,14,15	Eficiente Regular Deficiente
Compromiso institucional	Nivel de compromiso Asumir responsabilidades	16,17,18,19,20	Eficiente Regular Deficiente

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas.							
2	Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado.							
3	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfecho.							
4	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.							
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.							
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.							
7	Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores.							
8	Demuestra autonomía y resuelve							

	oportunamente imprevistos al interior del Hospital.							
9	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.							
10	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.							
	DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.							
12	Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo							
13	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.							
14	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.							
15	Informa y consulta oportunamente al Director inmediato sobre cambios que los afecten directamente.							
	DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.							
17	Cumple con los objetivos de trabajo,							

	demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.							
18	Cuando realiza sus labores se siente comprometido con la institución.							
19	Cuando falta personal usted se presenta de forma voluntario para algún apoyo							
20	Usted se preocupa por la imagen del Hospital.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20....

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. **TÍTULO:** “Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital de Chancay, 2016”.

2. **AUTOR:** Br. Dámaso Bazán, Emma Janet

3. RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de chancay, 2016.

La metodología utilizada fue hipotético- deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo básica, descriptivo correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 160 trabajadores, quienes laboran en el Hospital de Chancay.

A través del uso de un instrumento validado, se midió la confiabilidad del mismo, obteniéndose como resultado 0.872 de la variable clima organizacional, 0.820 para la variable estrés y 0.847 para la variables desempeño laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y figuras en barras obteniéndose en la tabla 8 y figura 1 que el 28.13% del personal de enfermería perciben un clima organizacional en un nivel bueno, el 48.75% perciben un nivel regular y un 23.13% un nivel malo. Con respecto a la variable estrés en la tabla 10 y figura 3 el 30.00 % del personal de enfermería presenta un nivel alto, el 43.75% un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo. Y con respecto a la variable desempeño laboral en la tabla 12 y figura 5 el 36.88% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente. Y según los resultados obtenidos, en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4. PALABRAS CLAVES

Estrés, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, condiciones laborales.

5. ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between organizational climate, stress and work performance in the nursing staff of the Chancay hospital, 2016.

The methodology used was hypothetical-deductive with a quantitative and basic type, correlational descriptive approach. The population and sample of study was conformed by 160 workers, who work in the Hospital of Chancay.

Through the use of a validated instrument, the reliability was measured, resulting in 0.872 of the organizational climate variable, 0.820 for the stress variable and 0.847 for the labor performance variables. The results were described through tables of frequencies and figures in bars, obtaining in table 8 and figure 1 that 28.13% of nurses perceive an organizational climate at a good level, 48.75% perceive a regular level and 23.13% a bad level. With respect to the stress variable in Table 10 and Figure 3, 30.00% of the nursing staff has a high level, 43.75% an average level and 26.25% a low level. And with respect to the variable labor performance in table 12 and figure 5, 36.88% of the nursing staff has an efficient work performance, 42.50% a regular level and 20.63% a deficient level. And according to the results obtained, in table 14 the organizational climate and stress variable is directly and positively related to the labor performance variable, with a statistical significance of $p = 0.000$ being lower than 0.01. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

6. KEYWORDS

Stress, organizational climate, work performance, communication, working conditions.

7. INTRODUCCION

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional, estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de Chancay, 2016, la investigación está estructurada de acuerdo a los patrones de redacción y estructura que la Universidad César Vallejo ha solicitado y que comprende los siguientes puntos:

En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

8. METODOLOGÍA

El método utilizado fue el hipotético-deductivo. El estudio corresponde a una investigación básica, de tipo descriptivo-correlacional, (Bernal, 2010), consideraron que una investigación es descriptiva porque: Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Asimismo los investigadores sostienen que un estudio es correlacional porque tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación entre las variables. También presenta un enfoque cuantitativo, en la cual es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. La población y muestra de estudio estuvo constituida por el personal de

enfermería (90 técnicos y 70 licenciados) lo cual son 160 trabajadores, quienes laboran en el Hospital de Chancay, a quienes se les aplicó la encuesta con alternativas de respuesta tipo Likert.

9. RESULTADOS

Según los resultados obtenidos, se observa que en la tabla 8 y figura 1, que el 28.13% del personal de enfermería perciben un clima organizacional en un nivel bueno, el 48.75% perciben un nivel regular y un 23.13% un nivel malo. Con respecto a la variable estrés en la tabla 10 y figura 3 el 30.00 % del personal de enfermería presenta un nivel alto, el 43.75% un nivel medio y un 26.25% un nivel bajo. Y con respecto a la variable desempeño laboral en la tabla 12 y figura 5 el 36.88% del personal de enfermería presenta un desempeño laboral eficiente, el 42.50% un nivel regular y un 20.63% un nivel deficiente. Y según los resultados obtenidos, en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

10. DISCUSIÓN

A la luz de los resultados de la presente investigación expreso lo siguiente: Con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 14 la variable clima organizacional y estrés está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Algunos estudios tales como Arias y Zegarra (2013) en su investigación acerca del "*clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa*". Llegaron a la conclusión que no se determinó una relación significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, el hecho de que haya un óptimo clima organizacional y bajos porcentajes de trabajadores con síndrome de Burnout severo nos lleva a suponer que un clima

organizacional óptimo es el responsable de estos niveles de Burnout. Sin embargo, se encontró, que en los trabajadores administrativos los niveles de despersonalización son mayores que en el personal asistencial. Existiendo una contrariedad con el presente estudio la cual si hubo una relación significativa entre las variables.

Por otro lado en la investigación realizada por Mendoza, Munares y Montalvo (2013) acerca del "*clima organizacional en trabajadores de un Hospital de Ica*". Rev med panacea. La cual concluyó que este estudio indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. Sirviendo dicha base teórica como aporte para el presente estudio.

También en la investigación realizada por Vera y Samudio (2013) acerca del "*clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social*". Llegaron a la conclusión que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales, en general era satisfactorio y se relacionaba con el gerenciamiento de la enfermera jefe, en gran medida, su conducta y gestión determinaban el comportamiento de las enfermeras asistenciales de los hospitales. Existiendo una similitud con el presente estudio.

Por otro lado en la investigación de Ávila (2014) acerca del "*estrés y su influencia en el desempeño laboral de la compañía kleinturs y representaciones C.Ltda*". Concluyó que el estrés influye en el desempeño laboral observando que cada empleado reacciona de forma distinta ante los factores que causen estrés en su entorno laboral, con la recomendación de que es importante tomar medidas preventivas, a través de evaluaciones periódicas de estrés y desempeño, aplicando estrategias de mejora a nivel individual y grupal. Existiendo una similitud con el presente estudio, la cual dicha investigación sirve como sustento teórico y metodológico.

Otro estudio realizado por Iglesias, López, Torres y Suarez (2014) acerca del "*Clima organizacional de enfermería hospital pediátrico Paquito González cueto Cienfuegos*", en la cual concluyó que el clima organizacional de enfermería del hospital pediátrico Paquito González cueto es aceptable, aunque se evidencian algunas irregularidades, no

existen dificultades en la estructura organizativa de la vice dirección de enfermería , en la práctica se evidencia liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas del área, no existe insatisfacción de pacientes y familiares lo que hace que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada. Existiendo una similitud con el presente estudio con respecto a la variable clima organizacional.

También en otro estudio realizado por Daz y Gaviria (2013) acerca del “*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II- 2*”, en Tarapoto. En la cual se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Existiendo similitud con el presente estudio en el tema del estrés laboral, en la cual se observa que la variable se puede relacionar con otras variables de estudio siendo relevante como base teórica y metodológica.

Por otro lado en la investigación realizada por Castro (2012) acerca de la “*Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout*”, el estudio concluyó que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout. Existiendo una similitud con el presente estudio con respecto a la variable clima en las organizaciones, en la cual se ve influenciado el estrés en los trabajadores, siendo dichos resultados un aporte fundamental para el presente estudio.

También otro estudio realizado por Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas y Licona (2013) acerca del “*Estrés laboral en enfermería y factores asociados*”, llegando a la conclusión: A presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. Siendo dichos resultados un aporte fundamental para el presente estudio, tanto teórico como metodológico.

Según Palma (2004), mencionó que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p. 33)

Por otro lado Carrasco (2001) mencionó que el estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo y éste afectaría a un número importante de personas en el ámbito del trabajo.

Y según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) consideraron que el desempeño laboral son aquellos elementos a evaluar en la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

11. REFERENCIAS

- Arias, W. y Zegarra, J. (2013) Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa.
- Ávila, V. (2014) El estrés y su influencia en el desempeño laboral de la compañía kleinturs y representaciones C.Ltda. Universidad Central del Ecuador.
- Baltazar, D., y Chirinos, J. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. Pearson Educación.
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Mac Graw Hill. 421p.
- Brunet, L. (2011) El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas. Cuarta Edición.
- Caligiore, C., y Díaz, T. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA. Estudio de un caso. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.

- Campero, L.; De Montis, J. y Gonzales, R. (2012) Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Cano, A. (2010). La naturaleza del estrés. España: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés
- Carrasco, C. (2001). Estrés laboral. Chile: Gobierno de Chile Dirección del Trabajo Departamento de Fiscalización
- Castillo, A. (2013) Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, Lima.
- Castillo, I.; Torres, N.; Ahumada, A.; Cárdenas, K. y Licon, S. (2013) Estrés laboral en enfermería y factores asociados, Colombia.
- Castro (2012) Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango de Guatemala.
- Chiavenato, I. (2004) Organización y administración. La Dinámica del éxito en las organizaciones. . México: Thompson.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos. (5a ed.) Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Cuadrado, C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios. España: FC Editorial.
- Daz, I. y Gaviria, K. (2013) Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II- 2, Tarapoto.
- Drucker, P. (2003) The nature and causes of job satisfaction, en M. D. Dunnette (ed): Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Nueva York
- Escudero, M. (2011) Gestión comercial y servicio de atención al cliente. España: Editorial Paraninfo.
- Fadiman, J., y Frager, R. (2001). Teorías de la Personalidad. (2da. Ed.). España: LerkoPrint.
- Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Mac Graw Hill. México
- Fernando, M. (2010). Estrés Laboral. España: Universidad San Pablo CEU. Departamento de Psicología

- Frías, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. . Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gómez, P. (2002) Escala Clima Laboral CI-Spc (1 Ed). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Goncalves, A. (2004). Dimensiones del clima organizacional. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Likert, R. (1974). El gobierno participativo en la empresa. Paris, Francia: Colletion Hommes.
- Iglesias, A.; López, I.; Torres, M. y Suarez, A. (2014) Clima organizacional de enfermería hospital pediátrico Paquito González cueto Cienfuegos. Cuba.
- Labrador, J. (1996). El estrés. Nuevas técnicas para su control. Edit. Grupo Correo de Comunicación.
- Madrid, A. d. (2010). Página de salud pública del ayuntamiento de Madrid.
- Marchena, C. y Medina, I. (2013) Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo.
- Martínez, M., Álvarez, M., Robaina, N., & Cárdenas, C. (2012). La teoría del estrés: método de relajación. Argentina: Universidad de Ciencias Médicas "Carlos J. Finlay".
- Maslow, A. (1967). Motivation and personality (Motivacion y personalidad). New York: Sagitario, Barcelona.
- Mendoza, J.; Munares, J. y Montalvo, A. (2013) Clima organizacional en trabajadores de un Hospital de Ica
- Munné, F. (1996) Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal. UEB, Barcelona.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. CEPREDIM
- OMS. (2010). Salud ocupacional (Organización Mundial de la Salud).

- Palma, J. (2004) *Introducción a la Administración*. Buenos Aires: Argentina: Sigmar.
- Peiró, J., y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Pérez, E. (2010) *Perfil profesional de los desempeño laboral de los colaboradores*. Barcelona: Paidós
- Piñero, M. (2013) *Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*.
- Pose, G. (2005). *Estrés En La Evaluación Institucional*.
- Reichers, A., y Schneider, B. (1990). *Climate and culture: an evolution of constructs*. En B. Schneider (Ed.). *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). Sanfrancisco, CA., EE: UU. Jossey-Bass. .
- Rubio, L. (2005) *Clima laboral y satisfacción del personal*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Mantaro.
- Sánchez, K.; Loli, R. y Sandoval, M. (2015) *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud*. Lima.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (2003) *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Mc.Graw- Hill
- Toro, F. (2001) *Clima organizacional*. Medellín: Cincel.
- Toro, L. (2009) *Desarrollo Organizacional: Un proceso de aprendizaje y cambio*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Urbina, G, y Barazal, V. (2002) *Administración de la productividad en las organizaciones*. México: McGraw Hill
- Valle, R. (2014) *Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III*. Trujillo.
- Vera, M. y Samudio, M. (2013) *Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social*.

12. RECONOCIMIENTOS

Reconocimiento a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de presentar y exponer mi investigación para obtener mi título y superarme académica y profesionalmente, a mis asesores por darme las pautas a seguir y que mi investigación tome la forma correcta para poder expresar mis resultados y conclusiones de una manera que siga todas las norma establecidas, al director de la institución que me permitió aplicar mis instrumentos y ser parte de mi investigación.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo,....., estudiante (),
egresado (), docente (), del Programa.....
de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con
DNI....., con el artículo titulado

“Clima organizacional, estrés y desempeño laboral en el personal de
enfermería del Hospital de Chancay, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría.
- 6) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos