

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN ENFERMEROS DEL ÁREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA.
2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE
GERENCIA EN SALUD**

**MIRIAM SUSY VARGAS OTÁROLA
FLOR DEL MILAGRO HUAMANCHA VALCARCEL**

**CALLAO, 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

| | |
|------------------------------------|------------|
| DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO | PRESIDENTA |
| DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | SECRETARIO |
| MG. CESAR ÁNGEL DURAND GONZALES | VOCAL |
| DRA. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | VOCAL |

Asesor: Dr. ROGER HERNANDO PEÑA HUAMAN

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 085

Nº de Acta: 086

Folio: 214

Fecha de Aprobación de Tesis: 28 de Enero del 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado: Nº 062-2019-
CDUPG-FCS del 23 de Enero 2019

DEDICATORIA

A mis padres, hijos, esposo y familiares por su apoyo incondicional. Miriam Susy.

A mi padre Sixto, recordando su apoyo y cuidado absoluto. A mi madre por brindarme todo su amor. Flor del Milagro.

AGRADECIMIENTO

Al Doctor Victor Hugo Alejos Cano, director del Hospital María Auxiliadora. A la Dra. Rojas Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, por su contribución y aporte al desarrollo de la sociedad

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 6 |
| ABSTRACT | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 9 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 9 |
| 1.2 Formulación del problema | 11 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 12 |
| 1.4 Limitantes de la investigación | 12 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 13 |
| 2.1 Antecedentes | 14 |
| 2.2 Marco | 17 |
| 2.2.1 Teórico | 17 |
| 2.2.2 Conceptual | 21 |
| 2.3 Definición de términos básicos | 36 |
| CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 39 |
| 3.1 Hipótesis | 39 |
| 3.2 Operacionalización de hipótesis | 39 |
| 3.3 Operacionalización de variables | 41 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 42 |
| 4.1. Tipo y diseño de la investigación | 42 |
| 4.2. Población y muestra | 43 |
| 4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental | 45 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de Campo | 45 |
| 4.5. Análisis y procesamientos de datos | 49 |
| CAPITULO V: RESULTADOS | 50 |
| 5.1. Resultados descriptivos | 50 |

| | |
|---|----|
| 5.2. Resultados inferenciales | 63 |
| CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 70 |
| 6.1. Contrastación de hipótesis | 70 |
| 6.2. Contrastación de la hipótesis con estudios similares | 71 |
| 6.3. Responsabilidad ética | 76 |
| CONCLUSIONES | 77 |
| RECOMENDACIONES | 78 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 79 |
| ANEXOS | 83 |

TABLAS DE CONTENIDO

| | | |
|---------------|--|----|
| Tabla N° 3.1 | Tabla de operacionalización de las variables estrés laboral y clima organizacional | 41 |
| Tabla N° 4.1 | Tabla de población de estudio | 44 |
| Tabla N° 4.2 | Ficha técnica de la variable estrés laboral | 46 |
| Tabla N° 4.3 | Ficha técnica de la variable clima organizacional | 47 |
| Tabla N° 4.4 | Tabla de niveles de la variable estrés laboral | 47 |
| Tabla N° 4.5 | Tabla de niveles de la variable clima organizacional y dimensiones | 48 |
| Tabla N° 4.6 | Tabla de niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional | 48 |
| Tabla N° 5.1 | Tabla de frecuencia para la variable estrés laboral | 50 |
| Tabla N° 5.2 | Tabla de frecuencia para la dimensión cansancio emocional | 51 |
| Tabla N° 5.3 | Tabla de frecuencia para la dimensión despersonalización | 52 |
| Tabla N° 5.4 | Tabla de frecuencia para la dimensión realización personal | 53 |
| Tabla N° 5.5 | Tabla de frecuencia para la variable clima organizacional | 54 |
| Tabla N° 5.6 | Tabla de frecuencia para la dimensión relaciones interpersonales | 55 |
| Tabla N° 5.7 | Tabla de frecuencia para la dimensión estilo de dirección | 56 |
| Tabla N° 5.8 | Tabla de frecuencia para la dimensión sentido de pertenencia | 57 |
| Tabla N° 5.9 | Tabla de frecuencia para la dimensión retribución | 58 |
| Tabla N° 5.10 | Tabla de frecuencia para la dimensión disponibilidad de recursos | 59 |

| | |
|--|----|
| Tabla N° 5.11 Tabla de frecuencia para la dimensión estabilidad | 60 |
| Tabla N° 5.12 Tabla de frecuencia para la dimensión claridad y coherencia en la dirección | 61 |
| Tabla N° 5.13 Tabla de frecuencia para la dimensión valores colectivos | 62 |
| Tabla N° 5.14 Resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov | 63 |
| Tabla N° 5.15 Distribución de criterios del coeficiente correlación de Spearman | 64 |
| Tabla N° 5.16 Cuadro de distribución de la hipótesis general | 65 |
| Tabla N° 5.17 Cuadro de distribución de la hipótesis específica 1 | 66 |
| Tabla N° 5.18 Cuadro de distribución de la hipótesis específica 2 | 67 |
| Tabla N° 5.19 Cuadro de distribución de la hipótesis específica 3 | 68 |

TABLA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Diseño de investigación | 43 |
| Figura 2: Distribución del estrés laboral | 50 |
| Figura 3: Distribución del cansancio laboral | 51 |
| Figura 4: Distribución del estrés laboral para la dimensión despersonalización | 52 |
| Figura 5: Distribución de la realización personal | 53 |
| Figura 6: Distribución del clima organizacional | 54 |
| Figura 7: Distribución de las relaciones interpersonales | 55 |
| Figura 8: Distribución del estilo de dirección | 56 |
| Figura 9: Distribución del sentido de pertenencia | 57 |
| Figura 10: Distribución de la retribución | 58 |
| Figura 11: Distribución de la disponibilidad de recursos | 59 |
| Figura 12: Distribución de la estabilidad | 60 |
| Figura 13: Distribución de la disponibilidad de recursos | 61 |
| Figura 14: Distribución de los valores colectivos | 62 |

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con el clima organizacional, en enfermeros del Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicativo, corte transversal y prospectivo, respecto a la muestra fueron 52 enfermeros de dicho Hospital. La técnica aplicada fue la encuesta que hizo uso de dos cuestionarios (Escala de Maslach - estrés laboral y un cuestionario EDCO para clima organizacional) de escala ordinal. Los resultados demostraron que el nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $-0,471$) siendo significativa (0.00). El nivel de cansancio emocional , se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $0,355$). El nivel de Despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $-0,469$). El nivel de realización personal no se relaciona directamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $0,47$)($>0,05$) en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Palabras clave: Estrés laboral, clima organizacional y Salud mental.

ABSTRACT

In the present research work entitled "Work stress and its relationship with the organizational climate, in nurses of the Emergency Area of the María Auxiliadora Hospital, Lima, 2018", aimed at determining the relationship between the level of work stress and climate organization in nurses of the Emergency Area of the María Auxiliadora Hospital, Lima 2018. The investigation was of a quantitative approach, correlational descriptive level, of applicative type, cross-section and prospective, with respect to the sample were 52 nurses of said Hospital. The applied technique was the survey that made use of two questionnaires (Maslach scale - work stress and an EDCO questionnaire for organizational climate) of ordinal scale. The results showed that the level of work stress is inversely related to the organizational climate (Spearman's Rho = -0.471) being significant (0.00). The level of emotional fatigue is inversely related to the organizational climate (Spearman's Rho = 0.355). The level of depersonalization is inversely related to the organizational climate (Spearman's Rho = -0.469). The level of personal fulfillment is not directly related to the organizational climate (Spearman's Rho = 0.47) (> 0.05) in nurses in the emergency area of the María Auxiliadora Hospital, Lima 2018.

Key words: Work stress, organizational climate and mental health.

INTRODUCCIÓN

La investigación enmarca al estrés laboral como un recurso adaptativo, que se presenta cuando las demandas laborales exceden los recursos que la persona posee para el desempeño de sus funciones, afectando su bienestar físico y emocional, influyendo directamente en el rendimiento laboral dentro de su organización. Así mismo expresa el concepto de clima organizacional a través de la organización Hospitalaria traducida en tradiciones, valores, costumbres y desempeños profesionales. En tal sentido el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización percibida como una virtud de integrar a la persona y sus características individuales con su medio ambiente de trabajo; de acuerdo a la percepción de los trabajadores tanto en su ambiente físico, estructural y ambiente social, representando de esa forma una fuerte relación en el comportamiento y en las emociones del trabajador. De acuerdo a lo señalado, ambas variables se circunscriben en el marco de una construcción social dentro del ámbito laboral, partiendo de las interacciones que tiene el trabajador con su medio ambiente en relación con las interacciones humanas propias referidas a la atención de salud y al trato laboral entre los enfermeros del hospital, lo que propicia en muchos de los casos cuadros de ansiedad y preocupación, en tal sentido el estudio formula que si existe un buen clima laboral entonces los niveles de estrés serán menores en el personal de enfermería, por consiguiente esta relación inversa fue el tema de interés a resaltar en la presente investigación a tratar.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló que el estrés laboral influye de forma negativa en la salud física y psicológica de los colaboradores, afectando la eficiencia de todos los departamentos en los que laboran. La intimidación en el trabajo como el acoso psicológico son orígenes usuales de estrés laboral propiciando peligros para la salud de los colaboradores ocasionando problemas físicos y psicológicos. Diversos estudios demostraron que el riesgo de hipertensión se acrecenta de 2 a 3 veces por causa de trabajo realizado con altos niveles de tensión. En América Latina el trabajo con mucha presión y bajo control contribuye entre un 21 y 32% de los casos de hipertensión. (1)

Por otro lado, el Sindicato de Enfermería de España (SATSE) indicó que medianamente los trabajadores de enfermería en España padecen del síndrome del profesional “quemado” y ocho de cada diez padece estrés. Asimismo, 9 de cada 10 trabajadores afirman que el ambiente laboral se ha desnaturalizado y 7 de cada 10 se encuentra sugestionado a causa. El cuidado que se brinda a los pacientes ha desmejorado en los últimos años, 8 de 10 profesionales (80%) se considera estresado, 5 de cada 10 se consideran (51%) “quemado”, y 7 de cada 10 (71%) padece debilidad emocional. Un 96% sufre de tensión muscular; un 90% padece nerviosismo; un 44% sufre de molestias sexuales, y un 85% sufren de perturbaciones del sueño. Así también, casi nueve (89%) de cada diez trabajadores de la salud consideran que han desmejorado sus áreas de laburo y un similar

porcentaje (86%) delibera que el ambiente laboral se ha deteriorado.

(2)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) manifestó que el estrés laboral se manifiesta cuando nace el desconcierto entre la persona, el ambiente de trabajo y hasta la misma organización, el trabajador considera que no tienen los recursos capaces para afrontar la problemática laboral y da a luz a la experiencia del estrés. Una eficaz proposición al estrés demuestra una adaptación exitosa. Sin embargo el organismo no siempre indica de forma perfecta o adecuadamente; cuando esto ocurre, acontece una respuesta físicamente negativa o un sufrimiento en su adaptación. (3)

En cuanto al Perú el Ministerio de Salud (Minsa) señaló que el estrés laboral es una enfermedad ocupacional representativa hoy en día, la que tiene implicancias de tipo psicológicos, fisiológicos y de comportamiento, por lo tanto conlleva problemas en la satisfacción laboral. Esta enfermedad ocupacional implica en la modificación de los valores profesionales de los trabajadores, además del comportamiento organizacional habiendo como consecuencia dificultad en la atención a los pacientes como también el deterioro de la calidad de atención y del servicio. Es decir, el estrés laboral se convierte no sólo en un problema de cada trabajador, sino en una enfermedad de la institución.

(4)

Asimismo, un especialista en psicología clínico del Hospital Almenara de Lima manifestó que el estrés laboral se da por la excesiva presión que se siente en el entorno laboral, por lo que se genera ante la falta de capacidad del personal para responder a ciertas exigencias de los pacientes. Indica también que los principales síntomas que se evidencia en el trabajador estresado es la irritabilidad, la depresión, acompañados del agotamiento físico y mental. (5)

De acuerdo a lo señalado, se afirma que la recurrencia de los cuadros de estrés conllevan a un desgaste y deterioro que afectan la capacidad de concentración y atención de trabajador expresando señales de agotamiento físico y mental, afectando inclusive a la capacidad de decidir y tomar decisiones sobre asuntos fundamentales de la vida.

Se ha observado en el Hospital María Auxiliadora ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores que existe una relación entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en las enfermeras. Según el estudio que se realizó mediante una encuesta se identificó que en dicho hospital había un clima organizacional medianamente favorable y con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés es regularmente frecuente. Tomando en cuenta las consideraciones anteriores se ha formalizado en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe, entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cansancio emocional y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de despersonalización y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de falta de realización personal y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Establecer la relación que existe entre el nivel de cansancio emocional y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

b) Establecer la relación que existe entre el nivel de despersonalización y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

c) Establecer la relación que existe entre el nivel de realización personal y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórico

Encontramos limitadas fuentes de información de páginas confiables y estudios previos de investigación sobre el tema.

1.4.2 Limitante temporal

Disposición de poco tiempo para la investigación por motivos laborales y la ubicación de la universidad es lejana a nuestro domicilio.

1.4.3 Limitante espacial

No se contó con área determinada en el momento del llenado del instrumento , por la gran afluencia de pacientes en el servicio de emergencia.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rios G. (2017). Realizó la investigación titulada *Clima Organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo – abril 2017*. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico, nivel descriptivo y transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta que hizo uso de un cuestionario elaborado por la Organización Panamericana de Salud (OPS) como instrumento. Los resultados manifestaron que la variable Clima Organizacional obtuvo 52 puntos que equivale un valor 3.3 categorizado según el instrumento de la OPS como poco satisfactorio, mientras que la dimensión de liderazgo obtuvo un puntaje 3.5 siendo el mas alto y el puntaje mas bajo lo obtuvo la dimensión participación con 3.1 puntos. En conclusión el Clima Organización en el departamento de enfermería de dicho hospital fue valorado en un nivel poco satisfactorio. (6)

Morocho C. (2015). Realizó la investigación titulada *El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil*. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básico, nivel correlacional y transversal. En cuanto a la población y muestra estuvo conformada por 70 profesionales de enfermería seleccionados de forma no probabilística. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta que hizo uso de dos

cuestionario estructurado en una escala Lickert. Los resultados señalaron que el 86 % de la enfermeras siempre sufren de estrés laboral, el 10% lo experimenta a veces y el 4% indica que nunca sufre de estrés laboral. Por otro lado el 69% presenta estrés laboral de nivel alto, el 26% sufre estrés de nivel moderado y el 5% un nivel de estrés leve. En conclusión el estrés laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de servicio que ofrece que en ciertas áreas del dicho hospital. (7)

De León A. (2014). Realizó la investigación titulada *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzal Tenango, Guatemala*. En cuanto a la metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico, nivel descriptivo, transversal. La población de estudio estaba conformada por 32 auxiliares de enfermería seleccionadas de manera no probabilística. Se utilizó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario estructurado como instrumento. Los resultados identificaron que un 58% de las enfermeras se han sentido bien, afirmando no sentirse defraudadas a causa del trabajo, tampoco se sienten agotadas, fatigadas y emocionalmente se divisan motivadas y satisfechas en su área de trabajo; sin embargo un 42% manifestó problemas de estrés, señalaron sentirse defraudadas, agotadas y emocionalmente poco energéticas trabajando con un grado de deficiencia hacia el paciente. En conclusión, se clasificó el grado de estrés laboral en el auxiliar de enfermería como leve, moderado y grave; prevaleciendo el grado leve de estrés en el personal de salud. (8)

2.1.2. A Nivel nacional

Ccasani M. (2017). Realizó la investigación titulada *Clima organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de*

emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. En cuanto a la metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, nivel correlacional y transversal. La población de estudio estuvo conformada por 38 enfermeros del referido Hospital siendo la muestra igual a la población. Se utilizó como técnica de recolección de datos a una encuesta que hizo uso de un cuestionario para medir la primera variable, igualmente se utilizó un cuestionario para medir la segunda variable, siendo la escala en ambos instrumentos de tipo ordinal. Los resultados indicaron que un 10.5% se encuentran en el nivel bajo, un 73.7% se encuentran en el nivel medio y un 15.8% se encuentran en el nivel alto. En cuanto al estrés laboral el 26.3% presentaron un nivel de estrés bajo, el 57.9% un nivel medio y un 15.8% se encontraron en el nivel alto. En conclusión, se demostró que existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en enfermeros del hospital San Juan de Lurigancho. ($p < 0,05$) ($r = -0,58$).
(9)

Chavez, M. (2017). Realizó la investigación titulada *Estrés laboral en el profesional de enfermería, Hospital arzobispo Loayza, Lima. 2017.* En cuanto a la metodología el estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, nivel descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería seleccionadas de manera no probabilística. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta que hizo uso de un cuestionario como instrumento de medición de la variable. Los resultados concluyeron que el 55.0% presentaron un nivel bajo de estrés laboral, el 35.0% un nivel medio y el 10.0% presenta un nivel alto de estrés laboral. El estudio concluyó que los profesionales de Enfermería presentaron un grado de estrés en el nivel bajo, pese a la demanda de trabajo que realizan.(10)

Solís Z, Zamudio L, Matzumura J, Gutierrez H. (2015). Realizaron la investigación titulada *Relación entre Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III-2, Lima Perú 2015*. En cuanto a la metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, nivel correlacional y transversal. La muestra de estudio estaba conformada por 43 profesionales de enfermería seleccionadas de manera no probabilística. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta que hizo uso de un cuestionario para medir la primera variable, de la misma manera se utilizó un cuestionario para la segunda variable, teniendo como escala para ambos de tipo ordinal. Los resultados manifestaron que el clima organizacional fue nivel medio 81.4%, seguido de un nivel alto 18.6%, y el síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo 86% y un nivel medio 14%. La investigación concluye en que existe una relación baja entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout. (11)

2.2. Marco

2.2.1. Teórico

a) Teorías del estrés laboral

Teoría socio cognitiva del yo (Gil Monte y Piero Valcárcel)

Considera que las cogniciones de los individuos afectan la percepción y la conducta propia y les dan gran importancia a las variables: autoconfianza, *autoeficacia*, auto concepto percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social.

Por lo cual el profesional asistencial tiene alto sentido de altruismo, en su entorno laboral *encuentra* factores facilitadores y de barrera. Si se encuentra con factores de barrera, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque no consigue sus objetivos, afectando

negativamente la esperanza de conseguirlos. Al mantenerse esta situación en el tiempo se origina el estrés laboral. (12)

Según lo manifestado, la teoría cognitiva afecta la conducta y la percepción de un mismo al encontrarse con factores de barrera, las emociones decrecen ya que afecta en lo negativo al individuo en conseguir la esperanza y por lo tanto se inicia el estrés.

Teoría de la conservación de recursos (Hobfoll y Freedy)

Postula que los trabajadores se esfuerzan por aumentar o mantener sus recursos. El estrés se originaría por encontrarse amenazados o mal retribuidos, además las exposiciones prolongadas a las situaciones de demanda profesional hacen que se desarrollen el agotamiento físico y emocional que es el componente del Burnout. (12)

De acuerdo a lo señalado, dicha teoría indica que el trabajador hara todo el esfuerzo posible para aumentar sus recursos ante la demanda, pero si esta expuesto a situaciones excesivas se desarrolla el agotamiento físico y mental teniendo como consecuencia el Síndrome de Burnout.

Teoría organizacional (Golembiewski, Munzenrider y Carter)

Se basa en la pérdida del compromiso inicial y está generado por situaciones de sobrecarga laboral, escasa estimulación en el puesto de trabajo, percepción deficiente del clima y cultura organizacional, las formas de afrontar las situaciones amenazantes desarrollan y generan el estrés laboral. (13)

Según lo expuesto, la teoría del estrés laboral se basa en el ambiente en que se encuentran los trabajadores, la sobrecarga laboral y el clima organizacional lo que conlleva a que desarrollen o generen estrés.

b) Teoría del clima organizacional

Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer

Explica lo importante que es la conducta de los miembros que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima. La teoría tiene la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo mediante tres objetivos:

1. Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional.
2. Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual.
3. Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales tales como: satisfacción personal y desempeño organizacional. (14)

Según lo señalado, el clima en el área laboral tiene ciertos efectos significativos sobre la satisfacción, el desempeño y la motivación en el empleo por lo que puede provocar cambios en los rasgos de la personalidad.

Teoría moderna de la organización (Muchinsky)

Se fundamenta en la aproximación a los sistemas, las organizaciones se asemejan a cualquier otra forma de organismo vivo. El propósito de una organización es alcanzar la estabilidad, crecer y adaptarse como hace cualquier organismo vivo para sobrevivir. La teoría afirma que un sistema organizacional se compone de cinco partes:

1. Individuos: que traen sus propia personalidades, habilidades y actitudes a la organización.
2. Organización formal: está formado por los patrones interrelacionados de los trabajos, que en conjunto establecen la estructura del sistema.

3. Grupos Pequeños: los individuos no trabajan de forma aislada, sino que son miembros de grupos pequeños y esto les sirve como medio para su adaptación en el sistema.
4. Estatus y roles: las diferencias de estatus y rol que existen entre los diferentes puestos de una organización, define la conducta de los individuos dentro del sistema.
5. Marco físico: hace referencia al ambiente físico externo y al nivel de tecnología que caracteriza a la organización. Estas partes tienen una relación interdependiente con su medio. (15)

a) Teoría de Maslow

Propone que existe una jerarquía de las necesidades humanas, que conforme se satisface las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. A partir de esta jerarquía se establece la pirámide de Maslow. (16)

Según lo manifestado, la teoría de Maslow se basa en las necesidades humanas que están jerarquizadas iniciando de lo básico hasta lo más complejo después de satisfacer cada necesidad los deseos se elevan más.

b) Teoría de Gardner

Define la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más cultura. Establece la teoría de la Inteligencias múltiples como una competencia cognitiva que desarrolla un conjunto de habilidades, talentos y capacidades mentales que llaman inteligencias y todas las personas poseen estas habilidades en diferentes niveles de desarrollo. (16)

De acuerdo a la teoría de Gardner, la inteligencia es el responsable de resolver las dificultades o problemas que se tiene. Menciona también que los seres humanos tenemos inteligencias múltiples y que cada uno posee en distintos niveles.

2.2.2 Conceptual

a. Estrés laboral

El término estrés deriva del griego “stringere” que significa provocar tensión. Los estudios del filósofo Bernard, señalaron que la autorregulación es una rasgo innato de todo ser viviente, debido a su habilidad de adaptarse a los constantes cambios externos a los cuales se podría ver expuesto. El estrés es producido por diversas situaciones usuales de índole laboral en las que se encuentra un individuo afectando a su cuerpo y mente y que repercute no solo sobre su bienestar personal, sino también en su rendimiento laboral. (12)

Es muy frecuente que en el ámbito de las organizaciones de trabajo se desarrollen situaciones de tensión o displacer dando como resultados un desbalance entre la persona y su entorno laboral. El estrés laboral es un conjunto de respuestas o reacciones del trabajador frente a situaciones de trabajo que puedan dañar su salud en los ámbitos fisiológico, psicológicos, emocional y conductual; de la misma forma puede perjudicar su organización laboral, causando en los empleados una apreciación en que las exigencias exceden las capacidades, habilidades, o recursos. (17)

Por otro lado, Hans Selye define al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo. El término estrés fue empleada por primera vez en un contexto científico por Walter Canon quien declaró la influencia de los factores emocionales

en la secreción de la adrenalina, concluyendo que el concepto indica la reacción de lucha del organismo frente a una agresión, liberando catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones, no obstante el concepto sigue evolucionando a través del tiempo. (13)

En la actualidad el concepto llamado estrés ha sido utilizado por la comunidad científica en una triple acepción considerado como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno. La aproximación del estrés como estímulo toma el término de la física que considera el estrés como un estímulo de depresión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o, en ocasiones, permanente, Una segunda acepción proveniente del mundo de la biología y la fisiología, considera al estrés como respuesta psicosomática a determinados estímulos como fuentes de estrés. Una tercera acepción ha conceptualizado es estrés como transacción entre la persona y su entorno, de manera que es la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación lo que se caracterizaría como estrés. (18)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicó que el estrés se relaciona con el trabajo comenzando con un patrón de reacción que sucede cuando los trabajadores verifican la exigencia ocupacional que no atañen a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. (19)

Asimismo, Zamora Aunón y Gonzales Barón y Espinoza Arranz, señalaron que una trágica epidemia se expande por todos los países industrializados, con posibilidades de convertirse en endemia y trascender en breve al tercer mundo. Este flagelo, de carácter emergente, todavía sigue parcialmente oculto, aunque su pronóstico es catastrófico, tiene como mecanismo patogénico la erosión progresiva

del marco interpersonal de la gestión de salud y afecte tanto a los profesionales y usuarios. (20)

Importancia de controlar el estrés

El estrés es un recurso adaptativo que la evolución ha puesto a nuestra disposición para enfrentar situaciones amenazantes, por lo tanto el organismo reacciona, y se activan de manera sorprendente distintos sistemas biológicos que pone a disposición de la persona recursos excepcionales, lo que facilitara la acción y el éxito frente a la demanda de la nueva situación. (21)

Según lo señalado, el entorno esboza demandas excesivas por lo que las personas se enfrentan a distintos problemas, sin embargo las emociones preparan al organismo para la acción, aumentando el ritmo cardíaco, alterando la respiración y tensando la musculatura causando daños en el cuerpo.

Enfoque laboral

Se reconoce tres tipos de enfoques:

Enfoque subjetivo

Está basado en la percepción de los trabajadores de una organización en la cual se propone dos dimensiones importantes

1. La percepción que los miembros de la organización tienen respecto a la satisfacción de las necesidades sociales.
2. La percepción que tienen respecto a la conducta de sus superiores.

(12)

Enfoque estructural

Se basa en la estructura de la organización con la que definen el clima laboral como características en conjunto que describen a la

organización, tales como: la forma de liderazgo, su estructura organizacional, los sistemas de objetivos, entre otros. (12)

Enfoque integrado

Se fundamenta en la percepción que tienen los trabajadores acerca de su organización y en la estructura en la que se despliegan. (12)

Tipos de estrés laboral

Se identifican 2 tipos de estrés laboral:

1. El episódico: ocurre momentáneamente, no se prolonga en el tiempo y al de ser afrontado los síntomas desaparecen.
2. El crónico: se exterioriza cuando el individuo se encuentra sometido a:
 - Inadecuado ambiente laboral.
 - Exceso de trabajo.
 - Variación de ritmos biológicos.
 - Decisión y responsabilidad. (3)

Consecuencias del estrés laboral

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

1) Respuesta fisiológica

Comprende un conjunto de estados y procesos fisiológicos ante los estímulos estresores.

Las reacciones fisiológicas habituales son la fatiga, dolores diversos (dolores de cabeza, espalda y cuello), problemas gástricos, el insomnio, tensión muscular y se incluyen sudoración de manos,

palpitaciones, indigestión boca, seca, tensión y problemas premenstruales en las mujeres.

2) Respuesta psicológicas

La principal respuesta es emocional, pero también aparecen respuestas cognitivas y conductual.

Sensación de resentimiento, apatía, ansiedad, tensión, enojo, falta de concentración, dificultad para dormir o mantener el sueño, sentimiento de aislamiento, problemas de memoria, irritabilidad, etc. (22)

- **Reacciones emocionales**

Estas acompañan al estrés son siempre emociones negativas, como el miedo, y la ansiedad. El miedo es un sentimiento producido por un peligro presente, es señal de advertencia ante un daño que esta cercano. En la cual implica cierta inseguridad respecto a la capacidad del individuo para soportar o manejar la amenaza. (22)

3) Respuesta cognitivas

Cabe señalar como las más habituales la indecisión, la perdida de la memoria o del sentido del humor. En lo mental o cognitivo hay: dificultad para concentrarse, dificultad para resolver problemas, dificultad para tomar decisiones. (22)

- **Conductual**

Se desarrollan un conjunto de actos por períodos de nerviosismo como tics, morderse las uñas, comer más de lo normal. Es frecuente encontrar: aumento de consumo de alcohol, intranquilidad motora, tartamudez. Pueden presentarse comportamientos complicados, tendencia hacia el consumo de alcohol, cambios alimenticios. (22)

El estrés es una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Altera la productividad

de los trabajadores. Cambios en el ambiente laboral como el proceso de globalización que enfrentamos, causan incertidumbre, ansiedad, depresión en los trabajadores. (18)

Según lo manifestado, el estrés laboral que sufre un trabajador tiene respuestas que son evidentes tanto físico, psicológico y conductual.

Síndrome de Burnout (estrés laboral)

El estrés laboral descrito por Herberth Freudenberger, lo denomina como síndrome de Burnout, que es un tipo de estrés generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad. El síndrome se caracteriza por una fatiga extrema, pérdida de idealismo de pasión por el trabajo. Se encuentra la perspectiva existencial que se basa en los postulados de la teoría humanista, donde su principal exponente señala que los sentimientos de auto eficiencia y competencia se les asignan un significado existencial, los profesionales identifican éxito en sus trabajos como un éxito personal. (17)

Dimensiones del estrés laboral

La corriente psicosocial se centra en una postura multidimensional, que al ser éste un modelo biopsicosocial, se propone que ciertos estresores y mecanismos se interrelacionan para producir el síndrome, que es tridimensional caracterizado por signo de agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal. (23)

Dimensión 1: Cansancio emocional

Se caracteriza por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un emoción de escasez de recursos, frustración se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía. (23)

De acuerdo a esta dimensión, el trabajo excesivo causa el cansancio en el trabajador agotando su energía y cambiando su entusiasmo.

Dimensión 2: Despersonalización

Tratan a los clientes, compañeros como objetos pueden demostrar insensibilidad emocional, crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás. (23)

Según lo señalado, la despersonalización es la falta de sensibilidad emocional con su entorno.

Dimensión 3: Falta de realización personal

Tendencia a autoevaluarse de forma negativa, se sienten infelices consigo mismo, existe declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas. (23)

En tal sentido, la realización personal que tiene el trabajar estresado es que se sienten emocionalmente infelices y les cuesta interactuar con las personas de su alrededor.

Manifestaciones clínicas

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas gástricos, pérdida de peso, dolores musculares; conductuales: abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, etc.), incapacidad para vivir en forma relajada, superficialidad en el contacto, aumento de conductas violentas. (18)

En el campo emocional se evidencia el distanciamiento afectivo como forma de protección del Yo, actitud cínica, impaciencia, irritabilidad, sentimiento de omnipotencia y sentimientos depresivos. (18)

Un ambiente laboral en detrimento desarrolla cuadros de estrés afectando la capacidad de trabajo y la calidad de los servicios que se brindan a los clientes, también hay un aumento de las interacciones hostiles. Este síndrome es más característicos en los profesionales de la enseñanza y de la salud. Los factores personales, familiares y organizacionales se hallan implicados en el surgimiento de este síndrome, se puede medir por medio del Cuestionario de Maslach, que de forma auto aplicada puede medir cansancio emocional, despersonalización, realización personal. (24)

Factores del estrés laboral

Confluyen un conjunto de factores ante una elevada presión en el entorno laboral, o por una excesiva carga de tareas, relaciones laborales insatisfactorias, condiciones laborales inadecuadas, pobre promoción, desarrollo profesional, etc. (25)

Factores socioeconómicos

El individualismo, la competencia, indiferencia, falta de solidaridad y cooperación dentro de los equipos de salud; a nivel económico, los sueldos reducidos y carencia de beneficios laborales. (25)

Factores organizacionales

El desequilibrio es una característica de las organizaciones que poseen escasez de recursos idóneos hacinamiento, estructuras colapsadas, sobrecarga laboral, supervisión, insensibilidad de las instituciones frente a las necesidades de los profesionales y pacientes, falta de reconocimiento y apoyo. (25)

Factores personales de los profesionales

Estos factores corresponden a variables como la edad, estado civil, género, vocación, adaptación, competencia influyen muchas veces negativamente en la capacidad de afrontar situaciones estresantes. El grado de implicancia de los profesionales con los pacientes que pueden ser poco colaboradores, agresivos, terminales, dependientes o pasivos producen una actitud diferente en cada persona de acuerdo a su experiencia y a su formación, el cual determinará la capacidad de poder enfrentarse a situaciones de difícil manejo. (25)

En situaciones laborales se desarrollan niveles emocionales que se suman a la ansiedad, depresión, hostilidad, depresión que afecta la calidad de tareas que, realizan en el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, el ausentismo y las enfermedades. (26)

Por lo tanto, el estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben como demasiado difíciles, como agotamiento mental, como producto de muchas responsabilidades, o actividades y problemas simultáneos y como resultado de la relación entre el individuo y el entorno, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. (26)

b. Clima organizacional

Esta variable es también llamada ambiente laboral, son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Las organizaciones influyen en las actitudes y las conductas de los individuos y los grupos. (27)

Además, Lewin desarrolló el concepto también denominado “atmósfera psicológica” que refiere a una realidad susceptible de ser demostrada empíricamente, relaciona al individuo con su entorno; dando lugar a un nuevo aspecto dentro de la psicología de las organizaciones. El clima organizacional es la percepción del ambiente social de la organización en relación con aspectos estructurales de la misma. (14)

Por otro lado, hace referencia al ambiente interno o medio específico percibido como clima organizacional. Esto refiere a propiedades o características que se encuentran en el ambiente de trabajo, puede ser pensado como la personalidad de la organización, tal como es visto por sus miembros y que presumiblemente afecta el subsecuente comportamiento. (15)

En vista de ello, las percepciones que tienen los trabajadores o miembros de una organización es llamado clima organizacional también conocido como atmosfera psicológica y esta relacionado con los aspectos de las estructuras de la misma.

Asimismo, Rogers y Regers definen el ambiente como la suma de los factores físicos y sociales externos a la frontera de un sistema, que están considerados de manera directa en el comportamiento de toma de decisiones de los individuos en el sistema. (27)

El clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones) por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. (28)

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Con el estudio del clima organizacional se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (16)

El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas en la organización. (29)

Sin embargo, Brunet afirma que varias propiedades grupales, tales como liderazgo, normas, roles, cohesión grupal con los procesos organizacionales (evaluación de rendimiento, toma de decisiones, entre otros) contribuye al clima organizacional, por eso afirma Brunet, al igual que Glick y Moran y Volkwien, que su medición ha de ser perceptual y multidimensional. Otros factores que también enfatizan en el aspecto perceptual del clima son Schneider, Gunnarson y Niles-Jolly quienes conceptualizan el clima como la atmósfera percibida por los empleados la cual ha sido creada por las prácticas, procedimientos y recompensas típicas de la organización. (29)

Importancia del clima laboral

Permite identificar y conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de los miembros acerca de su entorno laboral y las condiciones de trabajo en la que se encuentran, con el objetivo de elaborar un plan que permitiendo superar los factores negativos que se

detecten y que afectan la responsabilidad y la producción de ser humano. (30)

En resumen, el clima organizacional se desarrolla como la percepción del personal que tiene ante una situación actual respecto a las relaciones en la organización, las expectativas futuras en la cual permite definir programas de desarrollo para un sistema de seguimiento y evaluación. (30)

Resaltando lo señalado, el clima organizacional tiene importancia porque de esa manera se podrá lograr objetivos deseados con sus trabajadores y también se conocerá la percepción de cada uno frente a la situación que se este para lograr la mejora desarrollando programas del sistema.

Tipos de clima organizacional

Un estudio resalta la diferenciación conceptual sobre la existencia de cuatro tipos de climas en el ambiente laboral, los cuales son:

1. Clima psicológico

Es fundamentalmente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus miembros organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos en los que el sujeto es un agente activo. (31)

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de reflexión individual, el temperamento, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. (31)

2. Clima agregado

Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico. Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal. Se podría inferir que este agregado de percepciones individual se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido. (31)

3. Clima colectivo

Surge del consenso entre los trabajadores con respecto a su percepción de los contextos del comportamiento que existe; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. (31)

4. Clima organizacional

El clima refleja la orientación de los miembros de la organización a diferencia de las categorías razonadas de quienes no pertenecen a la organización; sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los propiedades organizacionales, expresados en términos que caracterizan las prácticas individuales con la organización. (31)

Efectos del clima organizacional

Un clima organizacional favorable o no favorable influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los trabajadores que tienen de la organización. Entre las consecuencias tenemos una baja productividad, insatisfacción, cambios de rotación, etc. (28)

Según lo manifestado, una organización puede tener un clima organizacional favorable o desfavorable todo depende de la percepción del trabajador.

Factores que influyen en el clima laboral

Se establece cinco factores que influyen el Clima Laboral.

a) Autorrealización

El trabajador aprecia con respecto el medio laboral que favorece el desarrollo profesional contingente con perspectiva de futuro. (32)

b) Involucramiento laboral

Identificación de valores organizacionales y compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización. (32)

c) Supervisión

Es la apreciación de función de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral ofrece apoyo y orientación para las tareas que es parte del desempeño. (32)

d) Comunicación

Grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno del a empresa. (32)

e) Condiciones laborales

La institución provee materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (32)

Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas. (33)

Dimensión 2: Estilo de dirección

Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores. (33)

Dimensión 3: Sentido de pertenencia

Grado de orgullo derivado de la vinculación a la institución. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. (33)

Dimensión 4: Retribución

Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. (33)

Dimensión 5: Disponibilidad de recursos

Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos. (33)

Dimensión 6: Estabilidad

Grado en que los empleados ven en la institución claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente de la conserva o despide con criterio justo. (33)

Dimensión 7: Claridad y coherencia en la dirección

Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la organización. Medida en las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. (33)

Dimensión 8: Valores colectivos

Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto. (33)

Por lo tanto, el clima laboral se define como la percepción que tienen los miembros de una organización, la cual se puede dar de forma individual o colectiva que, a su vez, afecta directamente en el comportamiento de los trabajadores. (29)

Si la percepción es desfavorable, esta se mostrará en pérdidas para la organización, manifestándose en la rotación de personal, el ausentismo, las tardanzas, entre otros, sin embargo, si es favorable, esta beneficiará en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. (34)

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional: Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al área trabajo, el ambiente que se encuentra, las relaciones interpersonales en torno a él y las diversas medidas formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Conciencia: conocimiento que un ser tiene de sí mismo y de su entorno.

Cuidados: son aquellas actividades específicas que se realizan para el mantenimiento de la vida y la salud.

Despersonalización: son trastornos disociativos en la cual se caracteriza por etapas en los que se percibe una sensación de estar desunido o separado del propio cuerpo y de los pensamientos.

Emergencia: es una situación de peligro, de alarma que requiere acción inmediata o en breve plazo, la atención de emergencia debe darse en ambientes estratégicamente ubicados y requiere de personal especializado.

Emociones: experiencia corporal, veraz y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona; sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno y nos impulsa hacia ciertas personas, objetos o acciones.

Enfermero: profesional que realiza labor asistencial para el logro de resultados en el campo de la salud.

Estrés laboral: es la situación de sobrecarga de demanda o presión que aqueja a un trabajador(a)

Factores de riesgo: es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Insensibilidad emocional: es la falta de capacidad que tiene una para no sentir determinadas sensaciones emocionales como el sufrimiento del otro, el peligro, o el miedo.

Organizaciones de salud: son los establecimientos de salud, servicios médicos, institutos, hospitales, redes donde se brinda promoción, prevención y recuperación de salud.

Salud: estado completo de bienestar físico, mental y social con capacidad funcional o metabólica de un organismo.

Salud mental: estado de bienestar emocional y psicológico, en el cual un individuo puede utilizar sus capacidades cognitivas y emocionales, funcionar en sociedad y resolver las demandas ordinarias de la vida diaria.

Síndrome de burnout: consiste en someterse de manera excesiva (crónica) a las demandas estresantes, teniendo como consecuencia el agotamiento físico y mental terminando en la desmotivación por su trabajo.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis general

El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Hipótesis específicas

1. El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

2. El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

3. El nivel de realización personal se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

3.2 Operacionalización de hipótesis

3.2.1 Variable: estrés laboral

Es el desgaste laboral sobre los sentimientos y actitudes del trabajador, se caracteriza por el desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo en un ámbito laboral, que puede provocar saturación y/o colapso físico y mental, generando sensaciones de incapacidad, conflicto y frustración frente

a situaciones laborales, manifestándose en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

3.2.2 Variable: clima organizacional

Son percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno laboral, condiciones de trabajo y las características del sistema organizacional al que pertenecen.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla N° 3.1

Tabla de operacionalización de las variables estrés laboral y clima organizacional

| Variables | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------|---|--|---|--|
| Estrés laboral | Es el desgaste laboral, sobre los sentimientos y actitudes del trabajador. Se caracteriza por el desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo en un ámbito laboral, que puede provocar saturación y/o colapso físico y mental. | 1. Cansancio emocional. 2. Despersonalización. 3. Falta de realización personal | <ul style="list-style-type: none"> - Incapacidad de concentración. - Sentimientos depresivos. - Sentimientos de desesperanza. - Fatiga crónica - Actitud cínica. - Impaciencia. - Irritabilidad. - Conductas violentas. - Sentimientos de omnipotencia. - Bajo autoestima. - Sentimientos de escasa competencia profesional. | Cuestionario, escala de Maslach. - Preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. - Preguntas: 5, 10, 11, 15, 22. - Preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. |
| Clima organizacional | Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno laboral, condiciones de trabajo y las características del sistema organizacional al que pertenecen. | 1. Relaciones interpersonales. 2. Estilo de dirección. 3. Sentido de pertenencia. 4. Retribución. 5. Disponibilidad de recursos. 6. Estabilidad. 7. Claridad y coherencia en la dirección. 8. Valores colectivos. | <ul style="list-style-type: none"> - Conflictivo. - Autocrático. - Falta de identificación con su organización - Inequidad, Insatisfacción. - Carencia, desinformación - Inestabilidad laboral. - Carencia de metas y políticas. - Irresponsabilidad. - Baja productividad. | Cuestionario EDCO - 1, 2, 3, 4, 5. - 6, 7, 8, 9, 10. - 11, 12, 13, 14, 15. - 16, 17, 18, 19, 20. - 21, 22, 23, 24, 25. - 26, 27, 28, 29, 30. - 31, 32, 33, 34, 35. - 36, 37, 38, 39, 40. |

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y diseño de la investigación

4.1.1 Tipo: aplicativo.

Este tipo de investigación busca la solución al problema planteado inicialmente (35)

Enfoque: Cuantitativo.

Este tipo de investigación busca cuantificar los datos usando magnitudes numéricas aplicando al análisis estadístico. (35)

Nivel: Descriptivo-correlacional.

Los estudios descriptivos describen la variables en cuanto a sus características y rasgos, también son correlacionales en el sentido que buscan asociar y vincular a las variables entre sí, para comprender la realidad observada describiendo los asgos y/o características particulares que tienen entre sí. (35)

Corte: Transversal.

En estos diseños de estudios las observaciones obedecen a un solo momento y a un tiempo único para la recolección de datos de las variables. (p. 35)

Estudio de tipo: Prospectivo.

De acuerdo a la ocurrencia de los hechos la investigación registra los datos del tiempo presente (35)

4.1.2 Diseño: No experimental.

El diseño es un plan donde la intervención del investigador es nula, solo se observa la variable en su real dimensión y de acuerdo a los aspectos que desea medir. (36)

El esquema del diseño:

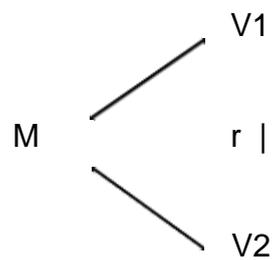


Figura 1: diseño de investigación

Donde:

M = Muestra

V1= Estrés laboral

V2= Clima organizacional

r = Relación entre variables

4.2 Población y muestra

Población.

La población se halla conformada por un total de elementos que tienen las mismas características entre sí. (36)

Tabla N° 4.1

Tabla de poblacion de estudio

| Hospital | Total, de enfermeros |
|--------------------|----------------------|
| Área de enfermería | 60 |
| Total | 60 |

De acuerdo a estas consideraciones, la población de estudio estuvo constituida por 60 enfermeros del Área de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Muestra.

La muestra se halla conformada por un subtotal de elementos que pertenecen a la población elegida para la investigación. (p. 56)

Para hallar la muestra se dearrolló la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que se quiere calcular

N = Tamaño del universo

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{60 (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (60-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 52 enfermeros el Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Criterios de inclusión.

Ser enfermero que labora en el Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Criterio de exclusión.

Enfermeros que se encuentren de vacaciones durante el estudio.

Enfermeros que se encuentren con descanso médico al aplicar la encuesta.

4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental

En la investigación se ha utilizado el análisis documental para recolectar datos de fuentes secundarias, como : libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos entre otros. (37)

De acuerdo a lo señalado, se ha utilizado la ficha de registro de datos con el propósito de recoger información del material bibliográfico consultado.

4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de Campo**4.4.1 Variable: Estrés laboral**

- **Técnica:** Encuesta.

La técnica que se empleó fue la encuesta. Son herramientas que sirven para recolectar datos significativos del estudio a investigar. (38)

- **Instrumento:** Cuestionario.

El instrumento empleado fue un cuestionario. Es una herramienta que consiste en recopilar datos mediante la formulación de preguntas. (38)

Tabla N° 4.2

Ficha técnica de la variable estrés laboral

| Variable estrés laboral | |
|-------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario aplicado para medir Estrés laboral |
| Autor | Maslach |
| Año | 1986 |
| Tipo de instrumento | Cuestionario |
| Objetivo | Proporcionar información sobre el desgaste profesional del enfermero |
| Población | Enfermeros |
| Número de ítem | 22 |
| Aplicación | Autoadministrado |
| Tiempo de llenado | 10-15 minutos |
| Normas de aplicación | El enfermero marcará en cada ítem de acuerdo a su forma de apreciar. |
| Escala | 0 = nunca 1 = Pocas veces o menos. 2 = Una vez al año o menos. 3 = Unas pocas veces al mes o menos. 4 = Una vez a la semana. 5 = Pocas veces a la semana. 6 = Todos los días. |

Fuente: Maslach

4.4.2 Variable: Clima organizacional

- **Técnica:** Encuesta.

La técnica que se empleó fue la encuesta. Son herramientas que sirven para recolectar datos significativos del estudio a investigar. (38)

- **Instrumento: Cuestionario.**

El instrumento empleado fue un cuestionario. Es una herramienta que consiste en recopilar datos mediante la formulación de preguntas. (38)

Tabla N° 4.3

Ficha técnica de la variable clima organizacional

| Variable clima organizacional | |
|-------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario aplicado para medir el clima organizacional EDCO . |
| Autor | Acero Yuste, Echevarría Lina María Lizarazu Sandra, Quevedo Ana, Sanabria Bibiana. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. |
| Año | 2013 |
| Tipo de instrumento | Cuestionario. |
| Objetivo | Proporcionar información sobre la percepción que se tiene sobre la organización. |
| Población | Enfermeros. |
| Número de ítem | 40 ítems. |
| Aplicación | Autoadministrado. |
| Tiempo de llenado | 40 minutos. |
| Normas de aplicación | El enfermero marcará en cada ítem de acuerdo a su forma de apreciar. |
| Escala | 1 = Nunca 2 = Muy pocas veces. 3 = Algunas veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

Fuente: EDCO

Tabla N° 4.4

Tabla de niveles de la variable estrés laboral

| | Cansancio emocional | Despersonalización | Realización personal | Estés laboral |
|-------|---------------------|--------------------|----------------------|---------------|
| Alto | 27-54 | 10-30 | 40-56 | 90-132 |
| Medio | 19-26 | 6-9 | 34-39 | 45-89 |
| Bajo | 0-18 | 0-5 | 0-33 | 0-44 |

Tabla N° 4.5

Tabla de niveles de la variable clima organizacional y dimensiones

| | Relaciones interpersonales | Estilo de dirección | Sentido de pertenencia | Retribución |
|-------|-------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------|
| Alto | 19-25 | 19-25 | 19-25 | 19-25 |
| Medio | 12-18 | 12-18 | 12-18 | 12-18 |
| Bajo | 5-11 | 5-11 | 5-11 | 5-11 |

Tabla N° 4.6

Tabla de niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional

| | Disponibilidad de recursos | Estabilidad | Claridad y coherencia en la dirección | Valores colectivos | Clima organizacio nal |
|-------|-------------------------------|-------------|---|-----------------------|-----------------------------|
| Alto | 19-25 | 19-25 | 19-25 | 19-25 | 148-200 |
| Medio | 12-18 | 12-18 | 12-18 | 12-18 | 94-147 |
| Bajo | 5-11 | 5-11 | 5-11 | 5-11 | 40-93 |

Para llevar a cabo el estudio, se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Hospital María Auxiliadora, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se procedió a coordinar con el Departamento de Enfermería y Jefatura del servicio de Emergencia, para establecer el cronograma del inicio de recolección de datos a través de los cuestionarios, teniendo en cuenta una duración de 20 a 40 minutos por la aplicación de los instrumentos; luego de otorgarse los permisos correspondientes se llevó a cabo el proceso en la segunda quincena de setiembre del año 2018.

4.5. Análisis y procesamientos de datos

Luego de la aplicación del instrumento, se procedió a codificar e ingresar los datos al paquete estadístico SPSS versión 24 para su procesamiento, análisis y representación en tablas y figuras. Para el análisis inferencial de la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable estrés laboral

Tabla N° 5.1.

Tabla de frecuencia para la variable estrés laboral

| | | Estrés laboral | | | |
|--------|-------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 24 | 46,2 | 46,2 | 46,2 |
| | Medio | 22 | 42,3 | 42,3 | 88,5 |
| | Alto | 6 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital Mária Auxiliadora, Lima 2018.

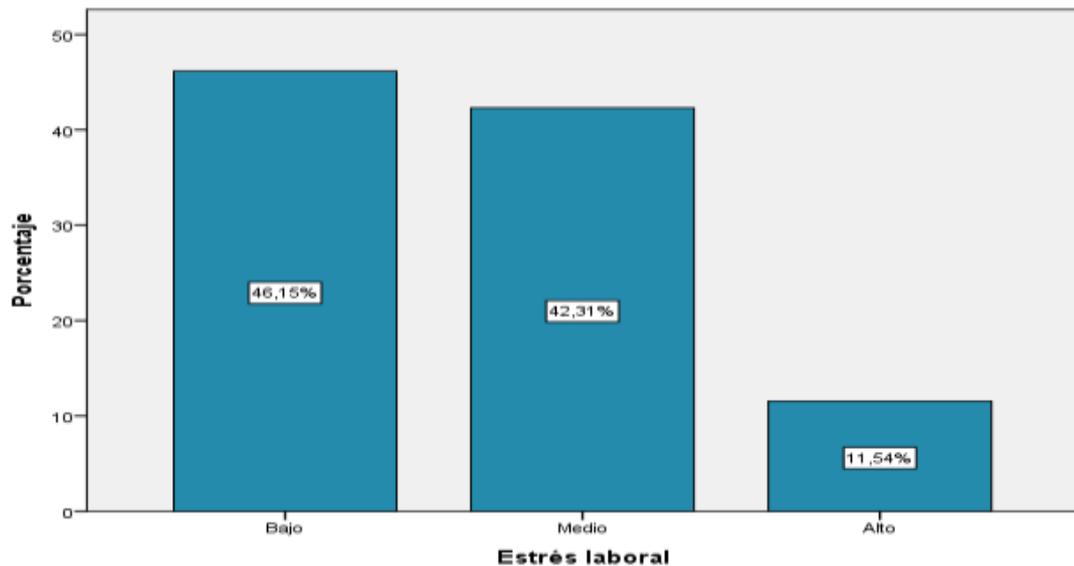


Figura 2: Distribución del estrés laboral

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 46,2% se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, un 42,3% se encuentra en el nivel medio y un 11,5% se ubica en el nivel alto.

Resultados descriptivos por dimensiones de la variable estrés laboral

Tabla N° 5.2

Tabla de frecuencia para la dimensión cansancio emocional

| Cansancio laboral | | | | | |
|--------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 27 | 51,9 | 51,9 | 51,9 |
| | Medio | 3 | 5,8 | 5,8 | 57,7 |
| | Alto | 22 | 42,3 | 42,3 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital Mária Auxiliadora, Lima 2018.

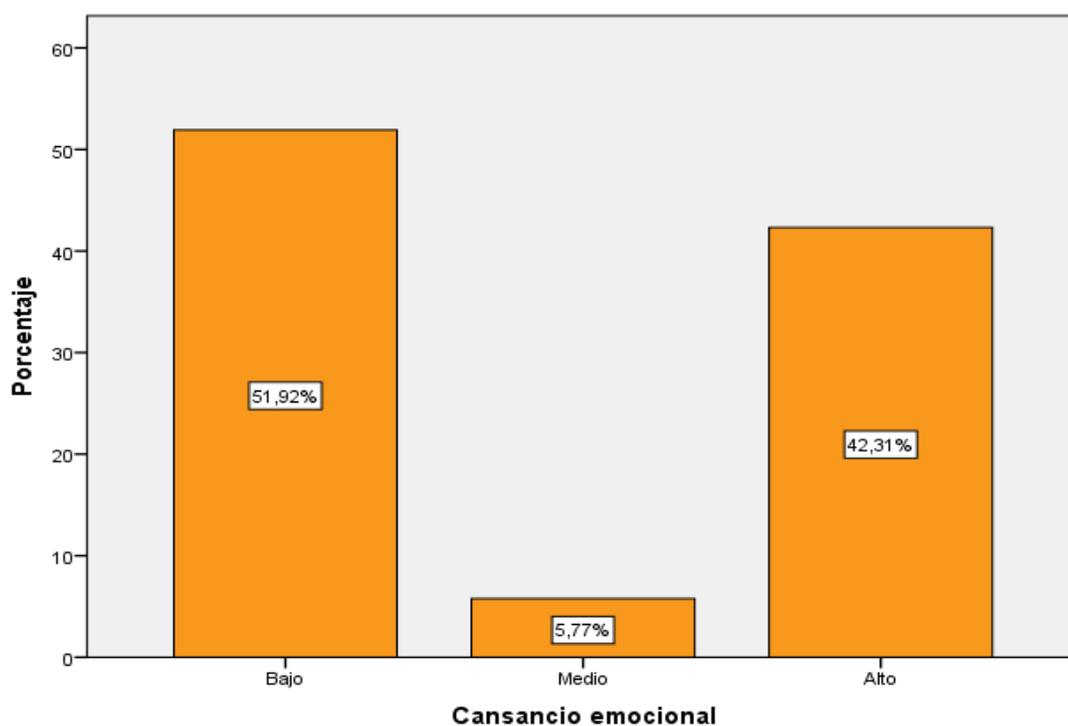


Figura 3: Distribución del cansancio laboral

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 51,9% se encuentra en el nivel bajo de cansancio emocional, un 5,8% se encuentra en el nivel medio y un 42,3% se ubica en el nivel alto.

Tabla N° 5.3

Tabla de frecuencia para la dimensión despersonalización

| | | Despersonalización | | | |
|--------|-------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 24 | 46,2 | 46,2 | 46,2 |
| | Medio | 28 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima

2018.

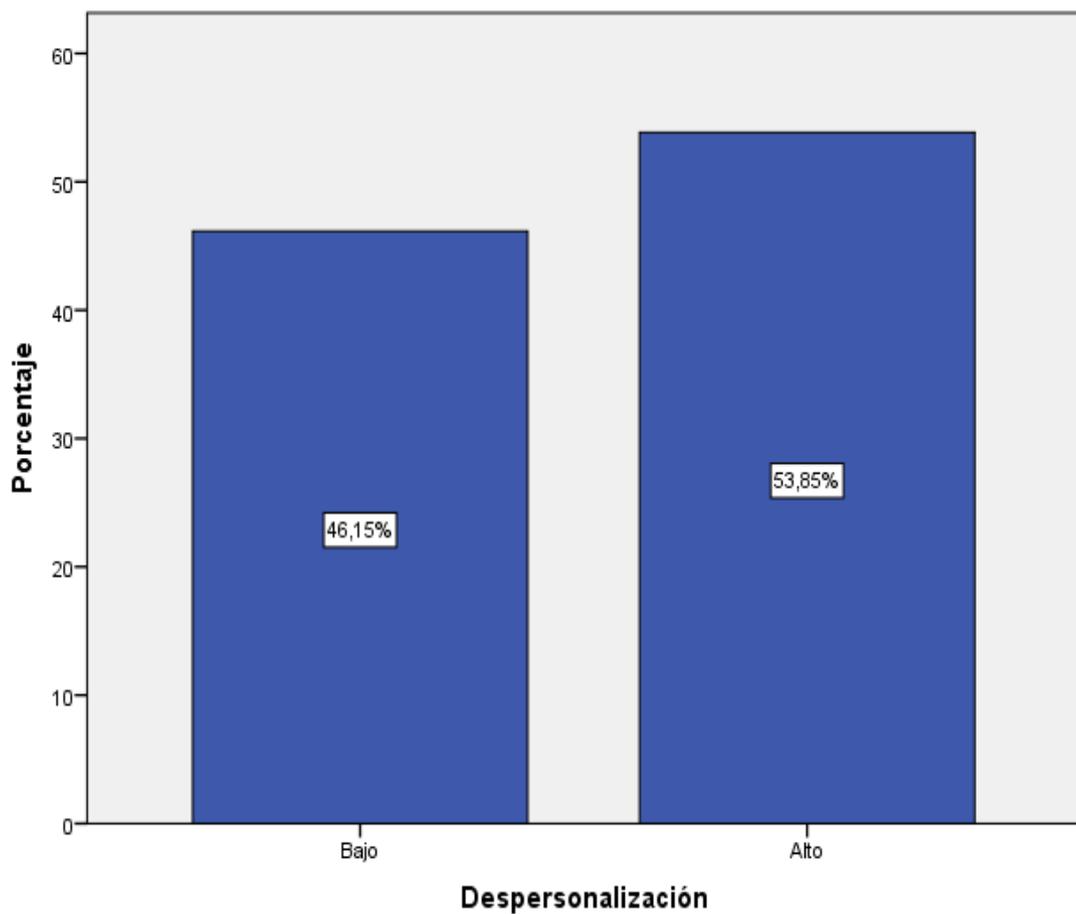


Figura 4: Distribución del estrés laboral para la dimensión despersonalización

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 46,2% se encuentra en el nivel bajo de despersonalización y un 53,8% se encuentra en el nivel medio.

Tabla N° 5.4

Tabla de frecuencia para la dimensión realización personal

| | | Realización personal | | | |
|--------|-------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 45 | 86,5 | 86,5 | 86,5 |
| | Medio | 7 | 13,5 | 13,5 | 100,0 |
| | Alto | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

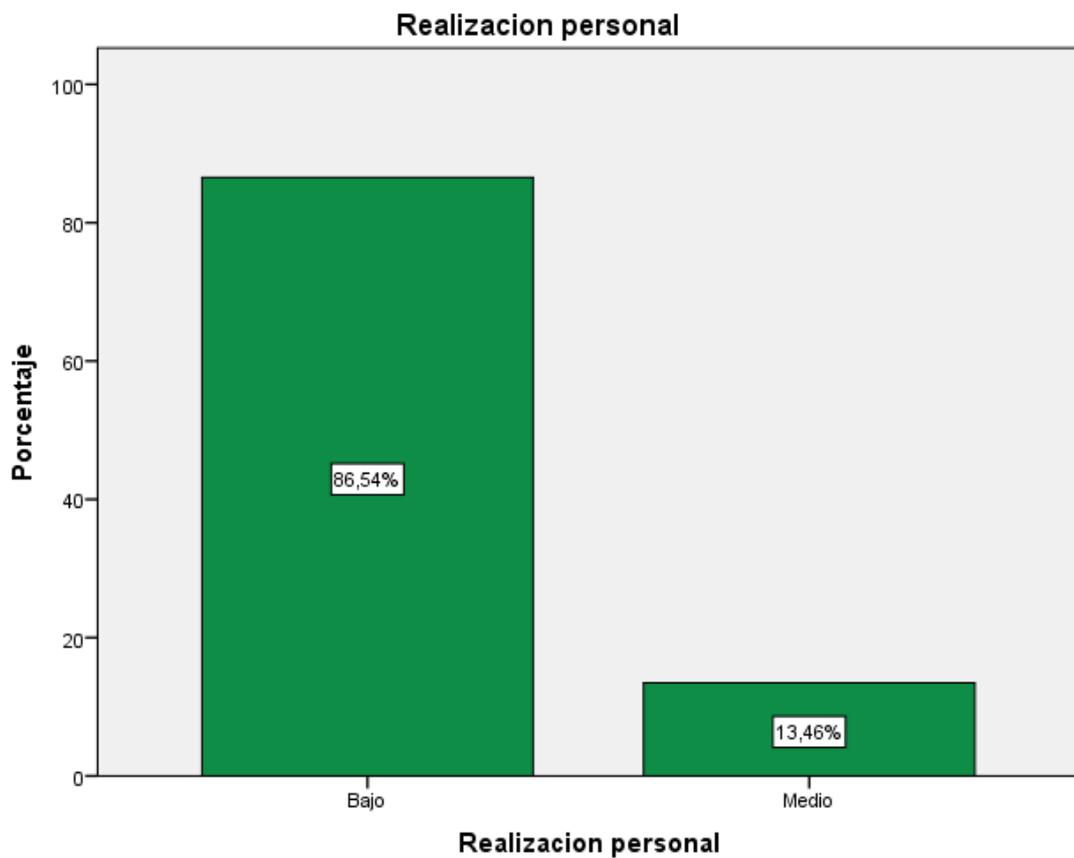


Figura 5: Distribución de la realización personal

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 86,5% se encuentra en el nivel bajo de realización personal y un 13,5% se encuentra en el nivel medio.

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Tabla N° 5.5

Tabla de frecuencia para la variable clima organizacional

| | | Clima organizacional | | | |
|--------|-------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 6 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | Medio | 30 | 57,7 | 57,7 | 69,2 |
| | Alto | 16 | 30,8 | 30,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

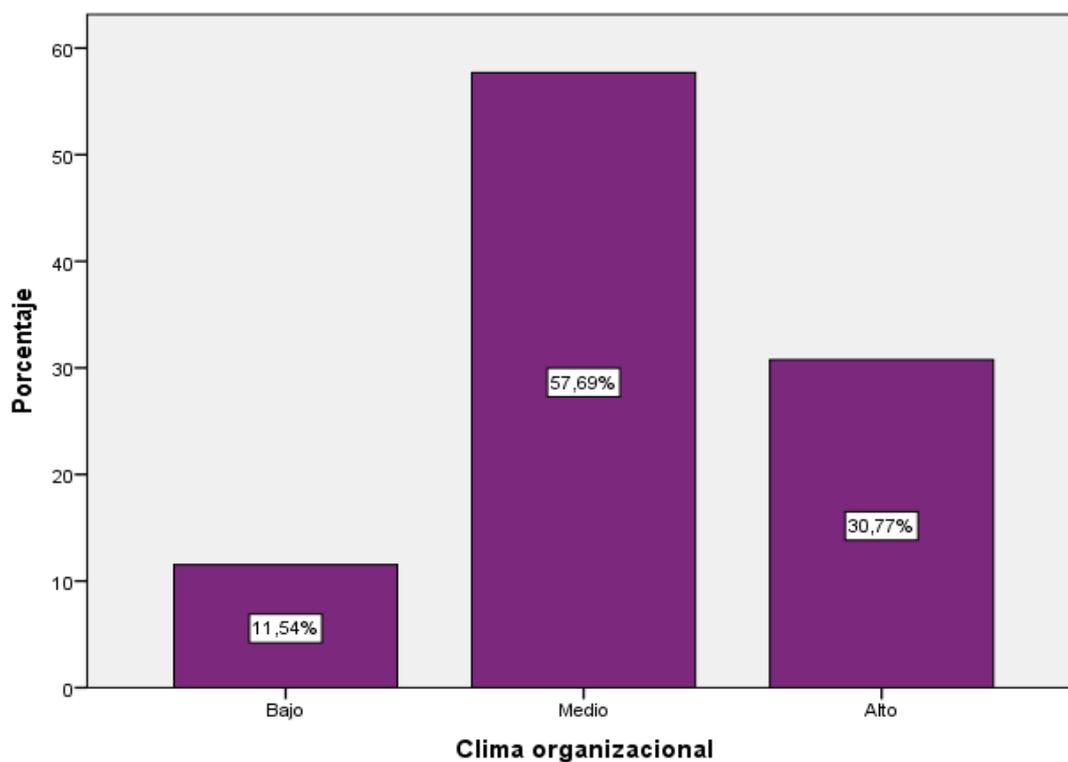


Figura 6: Distribución del clima organizacional

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 11,5% consideran que el clima organizacional se encuentra en el nivel bajo, un 57,7% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 30,8% indican que se encuentra en el nivel alto.

Resultados descriptivos por dimensiones de la variable clima organizacional

Tabla N° 5.6

Tabla de frecuencia para la dimensión relaciones interpersonales

| Relaciones interpersonales | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 5 | 9,6 | 9,6 | 9,6 |
| | Medio | 35 | 67,3 | 67,3 | 76,9 |
| | Alto | 12 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018

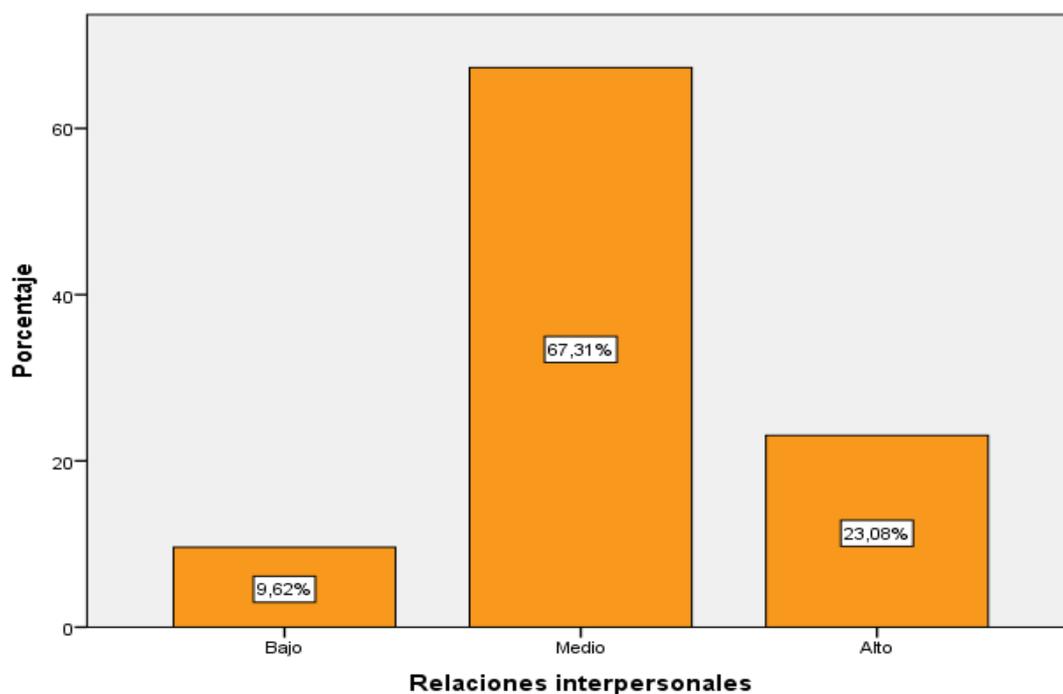


Figura 7: Distribución de las relaciones interpersonales

Del total de enfermeros evaluados ($n=52$) el 9.6% consideran que las relaciones interpersonales se encuentra en el nivel bajo, un 67,3% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 23,1% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.7

Tabla de frecuencia para la dimensión estilo de dirección

| | | Estilo de dirección | | | |
|--------|-------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 6 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | Medio | 31 | 59,6 | 59,6 | 71,2 |
| | Alto | 15 | 28,8 | 28,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima

2018.

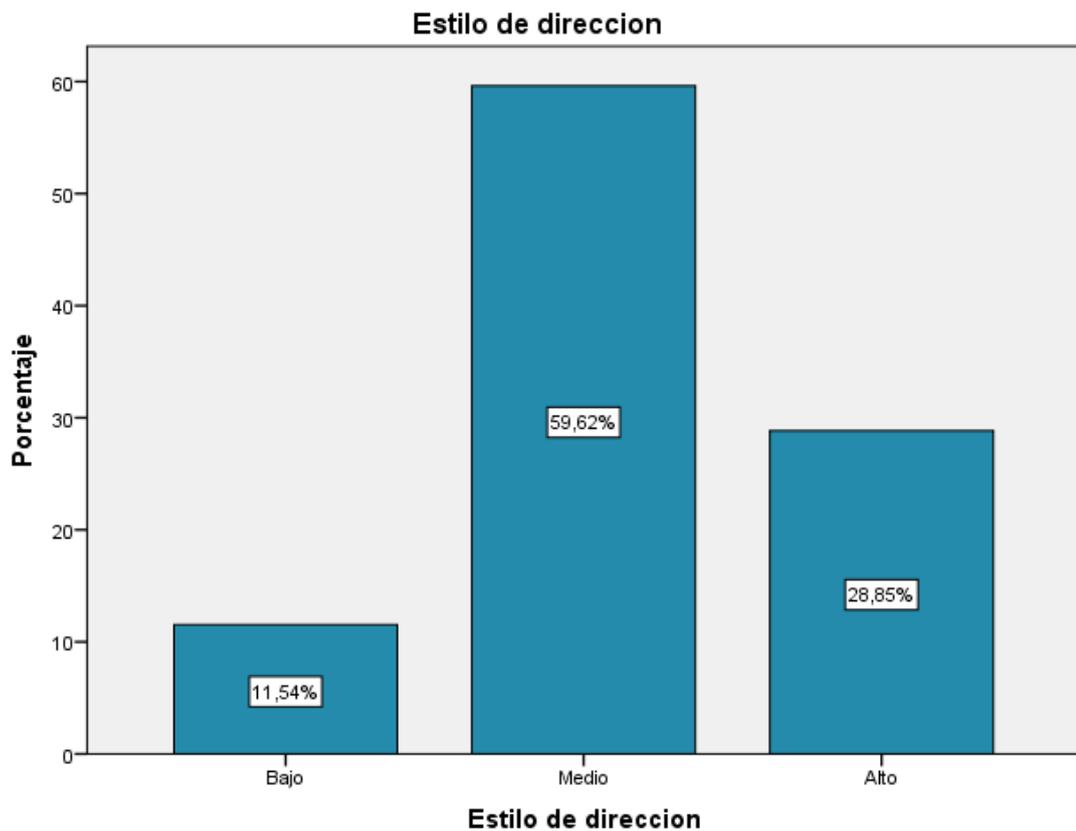


Figura 8: Distribución del estilo de dirección

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 9.6% consideran que el estilo de dirección se encuentra en el nivel bajo, un 59,6% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 28,8% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.8

Tabla de frecuencia para la dimensión sentido de pertenencia

| | | Sentido de pertenencia | | | |
|--------|-------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 7 | 13,5 | 13,5 | 13,5 |
| | Medio | 30 | 57,7 | 57,7 | 71,2 |
| | Alto | 15 | 28,8 | 28,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

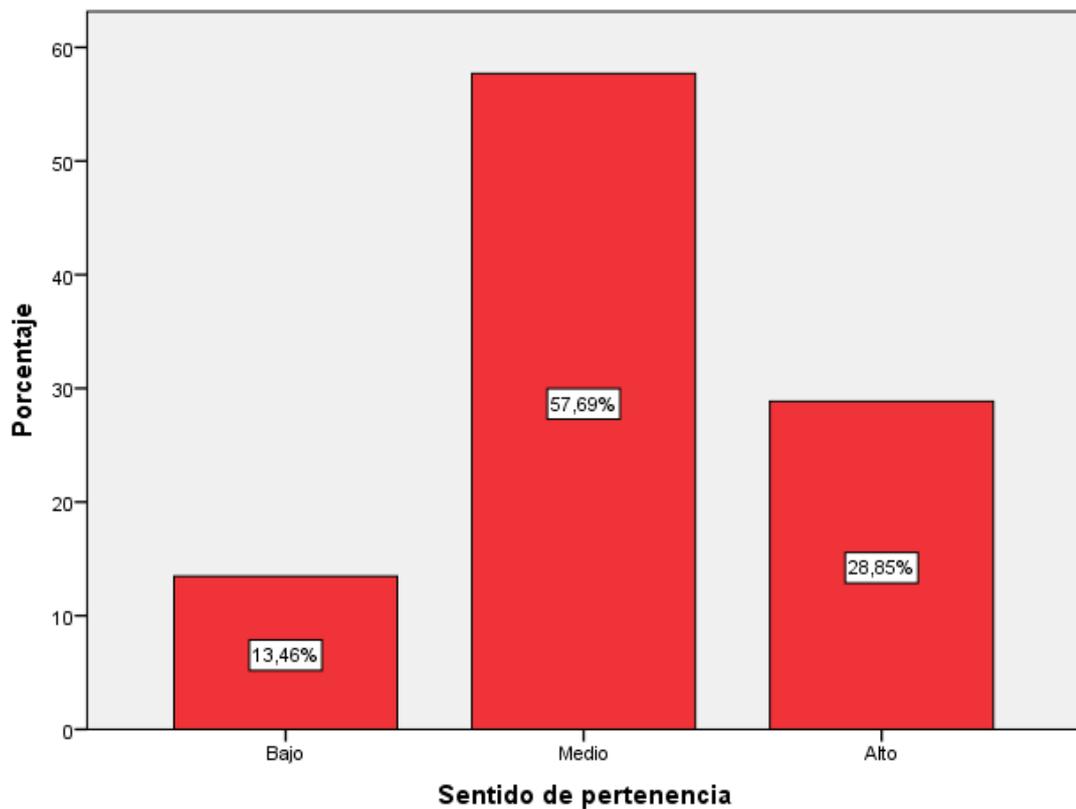


Figura 9: Distribución del sentido de pertenencia

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 13,5% consideran que el sentido de pertenencia se encuentra en el nivel bajo, un 57,7% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 28,8% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.9

Tabla de frecuencia para la dimensión retribución

| | | Retribución | | | |
|--------|-------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 8 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| | Medio | 27 | 51,9 | 51,9 | 67,3 |
| | Alto | 17 | 32,7 | 32,7 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

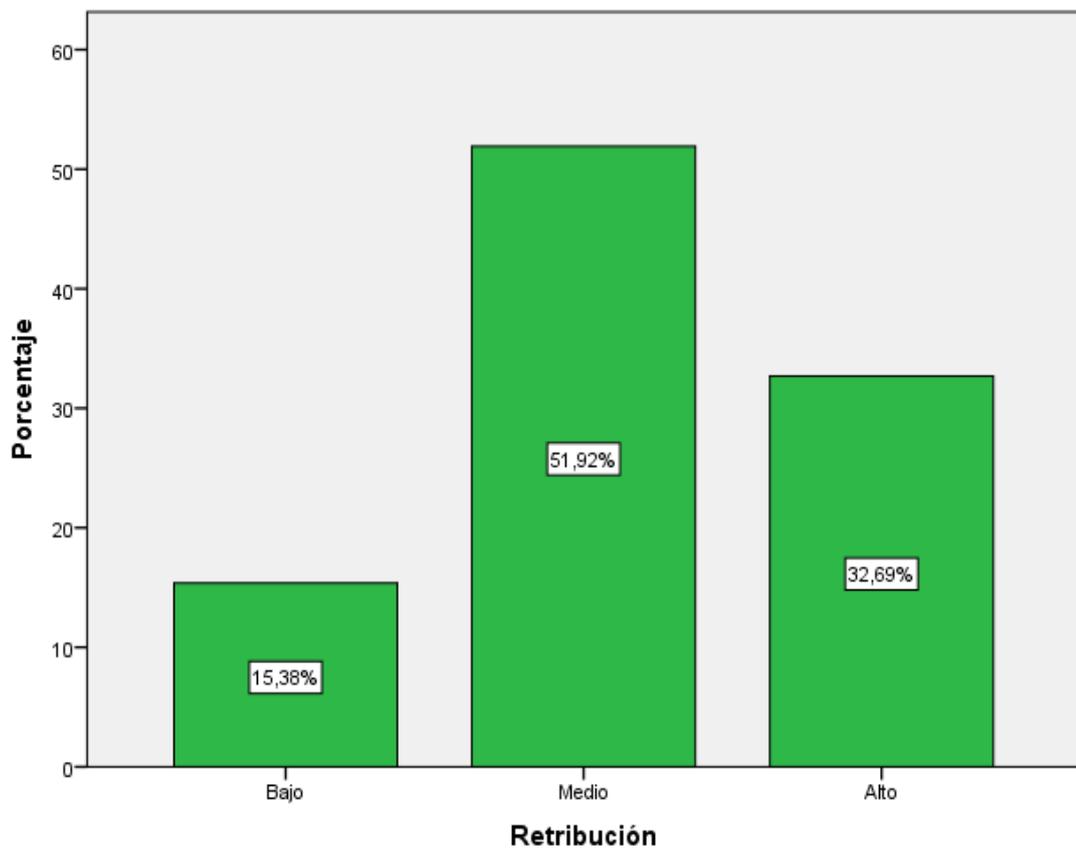


Figura 10: Distribución de la retribución

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 15,4% consideran para la dimensión retribución que se encuentra en el nivel bajo, un 51,9% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 32,7% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.10

Tabla de frecuencia para la dimensión disponibilidad de recursos

| Disponibilidad de recursos | | | | | |
|----------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 4 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| | Medio | 33 | 63,5 | 63,5 | 71,2 |
| | Alto | 15 | 28,8 | 28,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

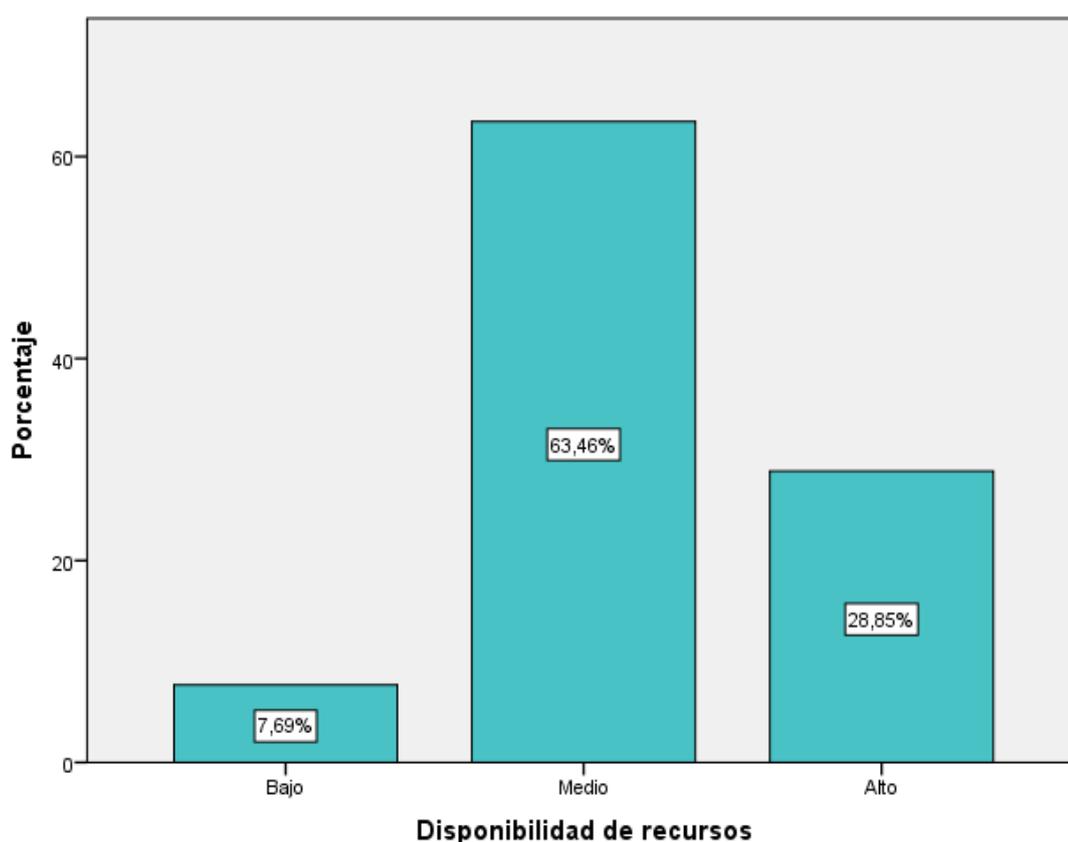


Figura 11: Distribución de la disponibilidad de recursos

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 7,7% consideran para la dimensión disponibilidad de recursos se encuentra en el nivel bajo, un 63,5% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 28,8% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.11

Tabla de frecuencia para la dimensión estabilidad

| Válido | Estabilidad | Estabilidad | | | |
|--------|-------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Bajo | 7 | 13,5 | 13,5 | 13,5 |
| | Medio | 24 | 46,2 | 46,2 | 59,6 |
| | Alto | 21 | 40,4 | 40,4 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

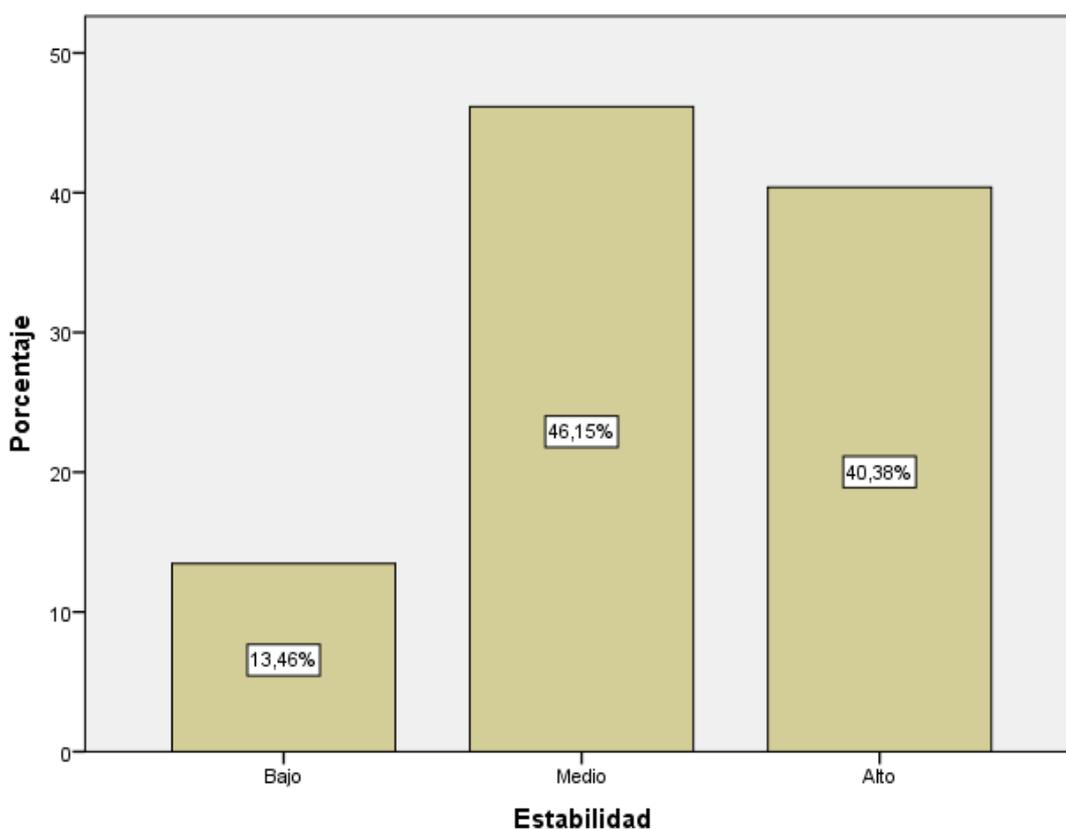


Figura 12: Distribución de la estabilidad

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 13,5% consideran para la dimensión estabilidad se encuentra en el nivel bajo, un 46,2% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 40,4% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.12

Tabla de frecuencia para la dimensión claridad y coherencia en la dirección

| Claridad y coherencia en la dirección | | | | | |
|---------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 9 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | Medio | 25 | 48,1 | 48,1 | 65,4 |
| | Alto | 18 | 34,6 | 34,6 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

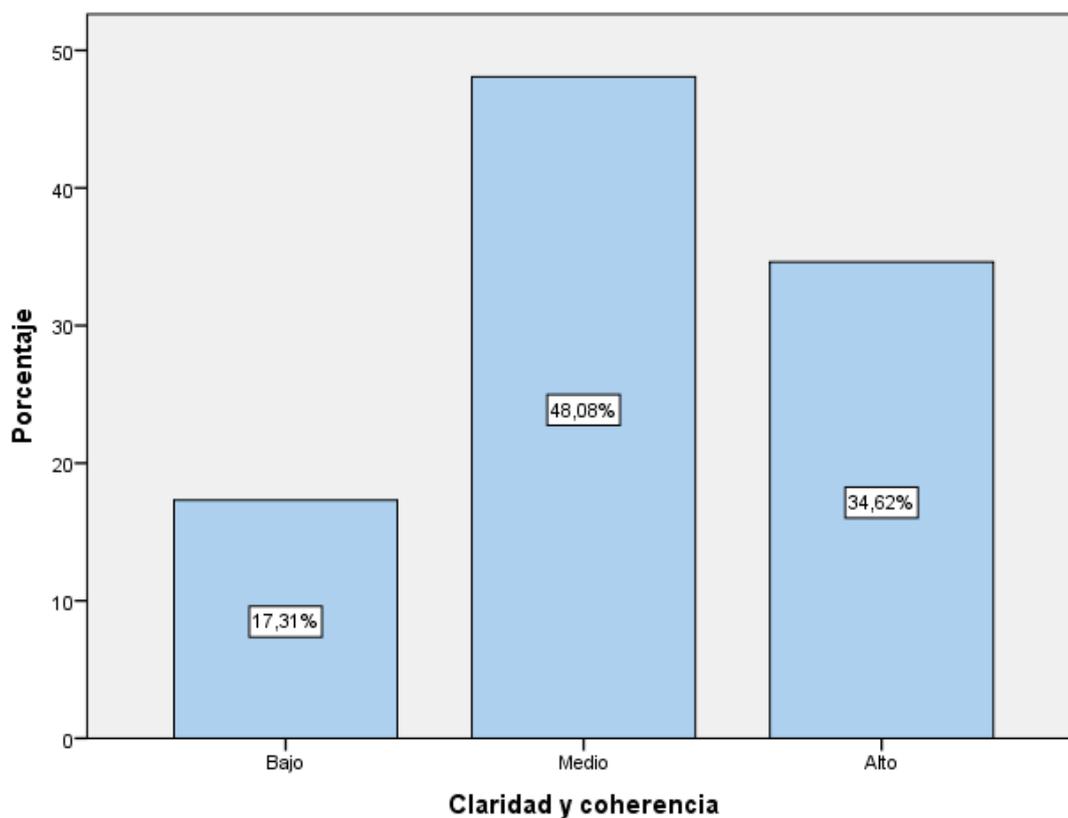


Figura 13: Distribución de la disponibilidad de recursos

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 17,3% consideran para la dimensión claridad y coherencia en la dirección se encuentra en el nivel bajo, un 48,1% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 34,6% indican que se encuentra en el nivel alto.

Tabla N° 5.13

Tabla de frecuencia para la dimensión valores colectivos

| | | Valores colectivos | | | |
|--------|-------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 5 | 9,6 | 9,6 | 9,6 |
| | Medio | 31 | 59,6 | 59,6 | 69,2 |
| | Alto | 16 | 30,8 | 30,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Cuestionario aplicado a los enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

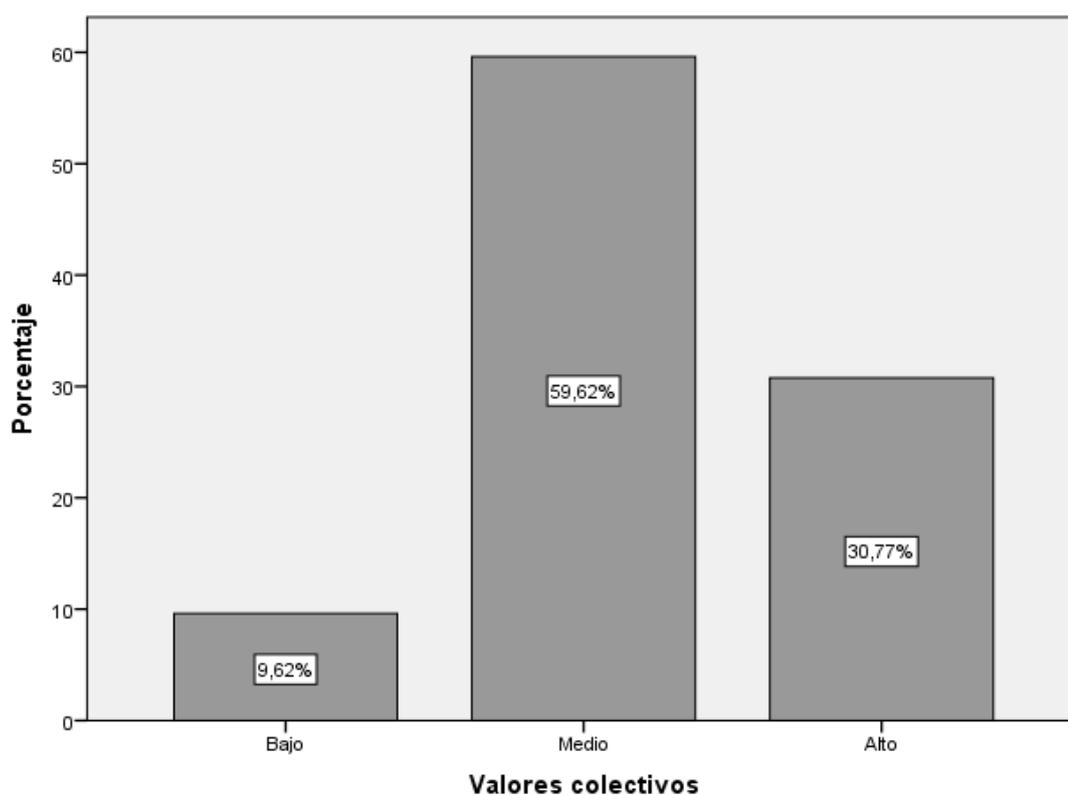


Figura 14: Distribución de los valores colectivos

Del total de enfermeros evaluados (n=52) el 9,6% consideran para la dimensión valores colectivos se encuentra en el nivel bajo, un 59,6% manifiestan que se encuentra en el nivel medio y un 30,8% indican que se encuentra en el nivel alto.

5.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Se realizó una prueba de normalidad para las variables y dimensiones. Para esta prueba, se consideró un valor de significancia menor a 0,05 para poder afirmar una diferencia significativa que es diferente a una distribución normal, obteniéndose los siguientes resultados:

Hipótesis nula: Los puntajes sobre el estrés laboral, clima organizacional y sus dimensiones tienen distribución normal.

Hipótesis alterna: Los puntajes sobre el estrés laboral, clima organizacional y sus dimensiones no tienen distribución normal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 5.14

Resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| | Estadístico | Kolmogorov-Smirnov ^a | |
|----------------------------|-------------|---------------------------------|------|
| | | gl | Sig. |
| Estrés laboral | ,292 | 52 | ,000 |
| Cansancio emocional | ,342 | 52 | ,000 |
| Despersonalización | ,359 | 52 | ,000 |
| Realización personal | ,517 | 52 | ,000 |
| Clima organizacional | ,313 | 52 | ,000 |
| Relaciones interpersonales | ,364 | 52 | ,000 |
| Estilo de dirección | ,322 | 52 | ,000 |
| Sentido de pertenencia | ,307 | 52 | ,000 |
| Retribución | ,274 | 52 | ,000 |
| Disponibilidad de recursos | ,356 | 52 | ,000 |
| Estabilidad | ,259 | 52 | ,000 |
| Claridad y coherencia | ,251 | 52 | ,000 |
| Valores colectivos | ,329 | 52 | ,000 |

Nota: gl= Grado de libertad 0.05=Nivel de significancia estadística

Fuente Recuperado del software

De acuerdo con la tabla 5.14, la variable 01 y 02 y sus respectivas dimensiones alcanzaron para la muestra 52 grados de libertad y siendo mayor a 52 unidades muestrales se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov. La prueba determinó una significancia del estadístico de un valor de 0,000 por lo tanto, se lograron distribuciones significativamente diferentes a la normal, por ello se determinó utilizar la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla N° 5.15

Distribución de criterios del coeficiente correlación de Spearman

| Valor | Significado |
|------------------|-------------------------------|
| [-1.00] | Correlación negativa perfecta |
| <-1.00 — -0.90] | Correlación negativa muy alta |
| <-0.90 — -0.70] | Correlación negativa alta |
| <-0.70 — -0.40] | Correlación negativa moderada |
| <-0.40 — -0.20] | Correlación negativa baja |
| <-0.20 — - 0.00> | Correlación negativa muy baja |
| [0.00] | Correlación nula |
| <0.00 — 0.20> | Correlación positiva muy baja |
| [0.20 — 0.40> | Correlación positiva baja |
| [0.40 — 0.70> | Correlación positiva moderada |
| [0.70 — 0.90> | Correlación positiva alta |
| [0.90 — 1.00> | Correlación positiva muy alta |
| [1.00] | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Bisquerra (2009)

Por lo tanto, la tabla de criterios del coeficiente de correlación de Spearman sirvió para determinar la fuerza y el tipo de correlación de los coeficientes obtenidos en las pruebas de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

Hi: El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Ho: El nivel del estrés laboral no se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Regla de decisión

Sig < 0.05, rechazar Ho

Sig > 0.05, aceptar Ho

Tabla N° 5.16

Cuadro de distribución de la hipótesis general

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------|----------------------|
| | | | Estrés laboral | Clima organizacional |
| Rho de Spearman | Estrés laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | -0,471** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Clima organizacional | Coefficiente de correlación | -0,471** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

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

Decisión estadística

La significancia de $p=0,00$ demuestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = $-0,471$ entre las variables de estudio. La

investigación concluye que: El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 1

Hi: 1.El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Ho: 1.El nivel de cansancio emocional, no se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Regla de decisión

Sig < 0.05, rechazar Ho

Sig > 0.05, aceptar Ho

Tabla N° 5.17

Cuadro de distribución de la hipótesis específica 1

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| | | | Cansancio emocional | Clima organizacional |
| Rho de Spearman | Cansancio emocional | Coeficiente de correlación | 1,000 | -0,355** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,010 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | -,355** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,010 | . |
| | | N | 52 | 52 |

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

Decisión estadística

La significancia de $p=0,00$ demuestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = -0,355 entre las variables de estudio. La investigación concluye que: El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 2

Hi: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Ho: El nivel de despersonalización, no se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Regla de decisión

Sig < 0.05, rechazar Ho

Sig > 0.05, aceptar Ho

Tabla N° 5.18

Cuadro de distribución de la hipótesis específica 2

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|
| | | | Despersonalización | Clima organizacional |
| Rho de Spearman | Despersonalización | Coeficiente de correlación | 1,000 | -0,469** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | -0,469** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

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

Decisión estadística

La significancia de $p=0,00$ demuestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = $-0,469$ entre las variables de estudio. La investigación concluye que: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 3

Hi: 3. El nivel de realización personal se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Ho: El nivel de realización personal no se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Regla de decisión

Sig < 0.05, rechazar Ho

Sig > 0.05, aceptar Ho

Tabla N° 5.19

Cuadro de distribución de la hipótesis específica 3

| Correlaciones | | | Realización personal | Clima organizacional |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,047 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,742 |
| | | N | 52 | 52 |
| | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 0,047 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,742 | . |
| | | N | 52 | 52 |

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

Decisión estadística

La significancia de $p=0,00$ demuestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Asimismo, los resultados dan cuenta de una relación muy baja según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = $0,047$ (4,7%) entre las variables de estudio. La investigación concluye que: El nivel de realización personal no se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = $-0,471$ entre las variables de estudio. La significancia de $p=0,00$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 1

Hi: 1.El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = $-0,355$ entre las variables de estudio. La significancia de $p=0,00$ muestra que p es menor a $0,010$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 2

Hi: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = -0,469 entre las variables de estudio. La significancia de $p=0,00$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

Prueba de la hipótesis específica 3

Hi: El nivel de realización personal se relaciona directamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de que no existe una relación directa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = 0.047 entre las variables de estudio. La significancia de $p=,742$ muestra que p es mayor a 0,05 lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de realización personal no se relaciona directamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Pero no es significativa.

6.2. Contrastación de la hipótesis con estudios similares

Rios G. (2017) concluyó en su investigación que la variable Clima Organizacional obtuvo 52 puntos que equivale un valor 3.3 categorizado según el instrumento de la OPS como poco

satisfactorio, mientras que la dimensión de liderazgo obtuvo un puntaje 3.5 siendo el mas alto y el puntaje mas bajo lo obtuvo la dimensión participación con 3.1 puntos. En conclusión el Clima Organización en el departamento de enfermería de dicho hospital fue valorado en un nivel poco satisfactorio. Por lo tanto, el rendimiento laboral se vería afectado, perjudicando la integración y la colaboración por parte de los trabajadores desfavoreciendo el entorno competitivo afectando los resultados propuestos. Este resultado, se asemeja en lo encontrado en el estudio, afirmándose que el nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Por ello, un clima organizacional caracterizado por relaciones inadecuadas entre compañeros dañaría la tranquilidad emocional de los trabajadores y de los jefes.

Por lo tanto, la organización y su medio ambiente de trabajo constituyen un medio ambiente psicológico, que define su situación laboral, referente a la percepción individual del trabajador partiendo inicialmente de las interacciones que tiene el trabajador con su medio ambiente, en tal sentido, el desarrollo de capacidades y la satisfacción de sus necesidades en su ambiente de trabajo crean un mejor o proclive clima organizacional que debe ser abordado con prontitud, lo que equivale a que desarrolle una comunicación interna como externa en condiciones optimas d esarrollo personal.

Del mismo modo, la investigación realizada por Morocho C. (2015) tuvo similitud en lo encontrado por el estudio concluyendo que del 86 % de la enfermeras siempre sufren de estrés laboral, el 10% lo experimenta a veces y el 4% indica que nunca sufre de estrés laboral. Por otro lado el 69% presenta estrés laboral de nivel alto, el 26% sufre estrés de nivel moderado y el 5% un nivel de estrés leve.

En conclusión el estrés laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de servicio que ofrece que en ciertas áreas del dicho hospital. (7)

En cuanto a la hipótesis específica 1, se demostró que el nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = -469 entre las variables de estudio. La significancia de $p=0,00$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Este resultado logrado tuvo semejanza en lo encontrado por Ccasani M. (2017) que concluyó que el 10.5% presentan un clima organizacional de nivel bajo, un 73.7% se encuentran en el nivel medio y un 15.8% se encuentran en el nivel alto. Al respecto con la variable de estrés laboral, se encontró que el 26.3% presentan un nivel de estrés bajo, el 57.9% nivel medio y el 15.8% nivel alto. En conclusión, existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del hospital San Juan de Lurigancho.

En vista de lo señalado, es muy frecuente que en el ámbito de las organizaciones de trabajo se desarrollen situaciones de tensión o displacer dando como resultados un desbalance entre la persona y su entorno laboral. El estrés laboral es un conjunto de respuestas o reacciones del trabajador frente a situaciones de trabajo que puedan dañar su salud en los ámbitos fisiológico, psicológicos, emocional y conductual; de la misma forma puede perjudicar su organización

laboral, causando en los empleados una apreciación en que las exigencias exceden las capacidades, habilidades, o recursos. (17)

En cuanto a la hipótesis específica 2, se demostró que el nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación inversa según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = -469 entre las variables de estudio. La significancia de $p=0,00$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.

En vista de ello, se afirma que el estrés es un recurso adaptativo puesto a disposición para enfrentar situaciones amenazantes, por lo tanto el organismo reacciona, y se activan de manera sorprendente distintos sistemas biológicos que ponen a disposición de la persona recursos excepcionales, lo que facilitara la acción y el éxito frente a la demanda de la nueva situación. (21)

De lo manifestado, se plantea que el propio entorno plantea demandas excesivas por lo que nos enfrentamos a distintos problemas, nuestras emociones preparan al organismo para la acción, aumentando el ritmo cardíaco, alterando la respiración y tensando la musculatura causando daños en el cuerpo.

Lo señalado, indica que la despersonalización se caracteriza por una sensación persistente y recurrente de distanciamiento y de desconexión del entorno, de esta forma algunos trabajadores

pueden llegar a conseguir una alteración mental que afectaría su rendimiento y desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se demostró que nivel de realización personal se relaciona con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Los resultados dan cuenta de que existe una relación según el estadístico de correlación de Rho de Spearman = 0.047 entre las variables de estudio. La significancia de $p=,742$ muestra que p es mayor a 0,01 lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que: El nivel de realización personal se relaciona con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Pero no es significativa.

Al respecto se afirma que el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones) por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. (28)

Por lo tanto, la aproximación del estrés producido por un inadecuado clima organizacional produciría una alteración temporal o permanente, dando lugar a una respuesta psicosomática a determinados estímulos como fuentes de estrés.

6.3. Responsabilidad ética

En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos: como el consentimiento informado dirigido a los enfermeros del Hospital, asimismo, se ha estimado la reserva de identidad de los participantes, considerando su anonimato sobre todos los datos personales revelados y la respectiva protección de dichos datos. En cuanto a los derechos de autoría se realizó la consulta a diversas fuentes escritas y virtuales, en la cual se han tomado citas textuales y comentarios extraídos de diferentes autores citándolos correctamente en la bibliografía, asimismo se han considerado fielmente las demandas de las normas Vancouver y finalmente se ha estimado la veracidad de resultados respetando con objetividad la autenticidad de los mismos con el propósito de conocer la realidad observada tal y como es en su contexto natural.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. (Rho de Spearman = - 0,471 que es moderada)
2. El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. (Rho de Spearman = - 0,355 que es baja)
3. Se ha demostrado que El nivel de despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. (Rho de Spearman = -0,469 que es moderada)
4. Se ha demostrado que El nivel de realización personal no se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. (Rho de Spearman = 0,047) ($>0,05$) no es significativa.

RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a las autoridades del Hospital, establecer un equipo de trabajo con responsabilidad, para mejorar las practicas relacionales mediante talleres de sensibilización y capacitación al personal.
- 2.** Realizar mediciones de estrés laboral y clima organizacional periódicamente, a fin de establecer programas preventivos de la salud en los profesionales asistenciales y en la organización favorecer el clima, optimizando una cohesión grupal promoviendo la autonomía para decidir con responsabilidad compartida en los miembros de la organización de esta área.
- 3.** Gestionar estrategias de intervención psicoterapéuticas grupales y dinámicas, en técnicas de relajación, programas recreativos, culturales y deportivos.
- 4.** Sensibilizar al personal asistencial; en el cambio de hábitos, condicionamiento, comportamiento, autocontrol emocional y respeto a la dignidad de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo; 2008. Países bajos. Serie N° 6.
2. Percepción de estrés en los profesionales de Enfermería en España. Sindicato de Enfermería. Secretaria General Técnica. 2012
3. Hoyo M. Estrés laboral. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales; Madrid.
4. Ministerio de Salud. Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LE. Dirección de Salud IV Lima Este.
5. Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. LaRepublica.PE [publicación periódica en línea] 2017. Julio 7. [Citado 2018 diciembre 10]
6. Ríos G. Clima Organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo – abril 2017 [Tesis para optar el título de Master en Administración en Salud]. Managua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7909/>
7. Morocho C. El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo, de Guayaquil. [Tesis de grado para obtener título de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Guayaquil. Universidad Técnica de Babahoyo; 2015. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1722>
8. De Leon A. Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzal Tarango, Guatemala. [Tesis de grado para optar la Licenciatura de Enfermería]. Quetzal Tenango: Universidad

- Rafael Landivar; 2014. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>.
9. Ccasani M. Clima organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Chávez, M. *Estrés laboral en el profesional de enfermería, Hospital arzobispo Loayza, Lima. 2017.* [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3754>
 11. Solís Z, Zamudio L, Matzumura J, Gutiérrez H. Relación entre Clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horiz. Med. [Internet]. 2016 [citado el 10 de diciembre de 2018]; 16(4): 32-38. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es.
 12. Acosta J. Gestión del estrés. Barcelona: Bresca Profit; 2008.
 13. Peiro J. Estrés laboral y sus reacciones psicosociales Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Universitat de València; 2009.
 14. Castellanos J. Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. EAE; 2012.
 15. Carmouze Y. Clima organizacional En Universidad Médica de Sancti Spíritus 2008-2009. Cuba: Editorial Académica Española; 2012.
 16. Sánchez J, Aguirre M, Martínez P. Clima Organizacional. Madrid: EAE; 2012.

17. Otero J. Estrés laboral y Burnout. Madrid: Díaz de Santos; 2015
18. Paris L. Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud. Buenos Aires: Teseo; 2015.
19. Organización Internacional del Trabajador. [Internet]. Ginebra. The Association; 2009. [citado el 12 de diciembre de 2018]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
20. Fidalgo M. El estrés laboral ¡Supéralo! Barcelona: De Vecchi Ediciones; 2011.
21. Calle R. ¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral. Madrid: Turpial; 2008.
22. Bethelmy L y Guarino L. Estrés Laboral, Sensibilidad Emocional Y Salud en Médicos. Caracas: Editorial Académica española; 2011.
23. López V. Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de Burnout. [Título para optar el grado de Doctorado]. Madrid. Universidad Complutense de Madrid; 2013.
24. Vega D y García M. Justicia Organizacional y Estrés Laboral. Madrid: EAE; 2012.
25. García M y Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Zaragoza: Universidad de España; 2016.
26. Zarate L. El estrés y la satisfacción laboral en la enseñanza: Sus relaciones y consecuencias: Editorial Académica Española; 2013
27. Aragón S. Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde la perspectiva de grupos de trabajo. Monterrey: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; 2013.
28. Uribe P. Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México, D.F.: El Manual Moderno; 2015.
29. Pineda G y Pineda D. Clima organizacional y desempeño laboral: EAE; 2012.

30. Villarroel Y. Análisis del clima organizacional. Editorial Académica española; 2015.
31. Silvera A, Editor. Pymes: Gestión y Clima Organizacional. Barranquilla: Sello Editorial Corunimaricana; 2016
32. Rosas E y Preciado M. Clima Organizacional, Satisfacción y Calidad de Vida Laboral. EAE; 2017.
33. López L y García Y. Las motivaciones desde el estilo de dirección y el clima organizacional. [Título para optar el Grado de especialista en gerencia de talento humano]. Manizales. Universidad de Manizales; 2016.
34. Chiang M y Martin J y Nuñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. 2 ed. Madrid: Universidad Comillas; 2010.
35. Hernández, R., Fernández, C., Baptista. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
36. Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3°ed.) Colombia: Pearson Educación.
37. Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
38. Acero Yuste, Echevarría Lina María Lizarazu Sandra, Quevedo Ana, Sanabria Bibiana (2013). EDCO: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN ENFERMEROS DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA, 2018

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIÓN | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|---|--|
| <p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe, entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe, entre el nivel de cansancio emocional y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe, entre el nivel de despensalización y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe, entre el nivel de falta de realización personal y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018?</p> | <p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe, entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Establecer la relación que existe, entre el nivel de cansancio emocional y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p>2. Establecer la relación que existe, entre el nivel de cansancio emocional y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p>3. Establecer la relación que existe, entre el nivel de realización personal y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> | <p style="text-align: center;">HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p>2. El nivel de despensalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> <p>3. El nivel de realización personal se relaciona significativamente con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018.</p> | <p>VARIABLE 1:</p> <p style="text-align: center;">Estrés laboral</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p style="text-align: center;">Clima organizacional</p> | <p>1. Cansancio Emocional.</p> <p>2. Despensalización</p> <p>3. Realización personal</p> <p>1. Relaciones interpersonales.</p> <p>2. Estilo de dirección.</p> <p>3. Sentido de pertenencia.</p> <p>4. Retribución.</p> <p>5. Disponibilidad de recursos.</p> <p>6. Estabilidad.</p> <p>7. Claridad y coherencia en la dirección.</p> <p>8. Valores colectivos</p> | <p>-Tipo: Aplicativo</p> <p>-Enfoque: cuantitativo</p> <p>- Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>-Diseño: No experimental</p> <p>-Corte: transversal</p> <p>Población: 60 enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora</p> <p>Muestra: 52 enfermeros</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>-Cuestionario para medir estrés laboral.</p> <p>-Cuestionario para medir clima organizacional EDCO.</p> |

ANEXO 2: BASE DE DATOS DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | cansancio emocional | | | | | | | | despersonalización | | | | | | realización personal | | | | | | t | t1 | t2 | t3 | dt | d1 | d2 | d3 | | | | |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---|----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|---|---|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | | | | | | | | | p21 | p22 | | |
| 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 53 | 25 | 13 | 15 | 2 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 | 35 | 20 | 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 88 | 40 | 24 | 24 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | 39 | 22 | 34 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 5 | 3 | 5 | 1 | 6 | 3 | 3 | 3 | 1 | 6 | 6 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 6 | 1 | 6 | 3 | 6 | 5 | 3 | 80 | 31 | 14 | 35 | 2 | 3 | 3 | 2 | | |
| 6 | 4 | 3 | 6 | 4 | 6 | 6 | 3 | 3 | 6 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 88 | 41 | 15 | 32 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 74 | 27 | 17 | 30 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 8 | 5 | 4 | 6 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 106 | 41 | 25 | 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98 | 32 | 26 | 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 10 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 95 | 37 | 23 | 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 89 | 39 | 19 | 31 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 12 | 6 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 69 | 24 | 17 | 28 | 2 | 2 | 3 | 1 | | |
| 13 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 88 | 38 | 20 | 30 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 14 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 79 | 29 | 19 | 31 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 1 | 6 | 6 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 55 | 30 | 10 | 15 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 16 | 6 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 70 | 33 | 13 | 24 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 68 | 29 | 17 | 22 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 54 | 23 | 10 | 21 | 2 | 2 | 3 | 1 | | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 73 | 30 | 19 | 24 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | 27 | 17 | 24 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 21 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 57 | 27 | 16 | 14 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 22 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 45 | 16 | 11 | 18 | 2 | 1 | 3 | 1 | | |
| 23 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 49 | 14 | 14 | 21 | 2 | 1 | 3 | 1 | |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 | 32 | 17 | 24 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 25 | 6 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 | 39 | 26 | 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 58 | 29 | 11 | 18 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 27 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | 33 | 18 | 31 | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 28 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 15 | 5 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 19 | 7 | 4 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 25 | 9 | 5 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 | 9 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 18 | 6 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 14 | 5 | 3 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 | 7 | 4 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 | 9 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 | 9 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 39 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 18 | 6 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 15 | 5 | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 41 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 20 | 7 | 4 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 11 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 23 | 9 | 5 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 25 | 9 | 5 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 46 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 20 | 6 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 47 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 3 | 18 | 5 | 3 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 23 | 9 | 5 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 49 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 18 | 6 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 50 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 15 | 5 | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 51 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 48 | 20 | 10 | 18 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 41 | 15 | 12 | 14 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA
Departamento de Emergencias
CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Hora:

Fecha de encuesta:

Estimados enfermeros (as) la Universidad Nacional del Callao y el HMA se encuentra realizando una encuesta, por ello se le pide su colaboración respondiendo las preguntas tal y como usted se siente en cuanto al enunciado propuesto. Los resultados son estrictamente confidenciales y anónimos, por ello se le pide anotar con "x" la respuesta que usted considere conveniente. Muchas gracias por su valiosa colaboración.

| Preguntas | Nunca | Pocas veces o menos | Una vez al año o menos | Unas pocas veces al mes o menos | Una vez a la semana | Pocas veces a la semana | Todos los días |
|--|-------|---------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| Valores | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | | | | | | | |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | | | | | | | |
| 4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes. | | | | | | | |
| 5. Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | | | | | | | |
| 8. Me siento quemado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas | | | | | | | |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente, desde que ejerzo esta profesión. | | | | | | | |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. | | | | | | | |
| 12. Me siento muy activo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 14. Creo que estoy trabajando. | | | | | | | |
| 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurra a mis pacientes. | | | | | | | |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce stress. | | | | | | | |
| 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes. | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes. | | | | | | | |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | | | | | | | |
| 20. Me siento acabado. | | | | | | | |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | | | | | | | |
| 22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas. | | | | | | | |

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA
Departamento de Emergencias
CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL

Hora:

Fecha de encuesta:

Estimados enfermeros (as) la Universidad Nacional del Callao y el HMA se encuentra realizando una encuesta, por ello se le pide su colaboración respondiendo las preguntas tal y como usted se siente en cuanto al enunciado propuesto. Los resultados son estrictamente confidenciales y anónimos, por ello se le pide anotar con "x" la respuesta que usted considere conveniente. Muchas gracias por su valiosa colaboración.

| Preguntas | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones. | | | | | |
| 2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo. | | | | | |
| 3. Los miembros del grupo son distantes conmigo. | | | | | |
| 4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo (a). | | | | | |
| 5. El grupo de trabajo valora mis aportes. | | | | | |
| 6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo. | | | | | |
| 7. El jefe es mal educado. | | | | | |
| 8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo. | | | | | |
| 9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias. | | | | | |
| 10. El jefe desconfía del grupo de trabajo. | | | | | |
| 11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. Los beneficios de salud que recibo satisface mis necesidades. | | | | | |
| 13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial. | | | | | |
| 14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución. | | | | | |
| 15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes. | | | | | |
| 16. Realmente me interesa el futuro de la institución. | | | | | |
| 17. Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo. | | | | | |
| 18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución. | | | | | |
| 19. Sin remuneración no trabajo horas extras. | | | | | |
| 20. Sería más feliz en otra institución. | | | | | |
| 21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado. | | | | | |
| 23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo. | | | | | |
| 24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 25. La iluminación del área de trabajo es deficiente. | | | | | |
| 26. La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño. | | | | | |
| 27. La institución brinda estabilidad laboral. | | | | | |
| 28. La institución contrata personal temporal. | | | | | |
| 29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales. | | | | | |
| 30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo. | | | | | |
| 31. Entiendo de manera clara las metas de la institución. | | | | | |
| 32. Conozco bien como la institución está logrando sus metas. | | | | | |

| Preguntas | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas. | | | | | |
| 34. Los directivos no dan a conocer los logros de la institución. | | | | | |
| 35. Las metas de la institución son poco entendibles. | | | | | |
| 36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno. | | | | | |
| 37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades. | | | | | |
| 38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente. | | | | | |
| 39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras. | | | | | |
| 40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras. | | | | | |