

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD



**“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y CLIMA LABORAL EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ EN EL AÑO 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

AUTORES:

**CAYETANO HUAMANI ÁNGEL GABRIEL
SALINAS QUISPITUPA JUAN RICHARD
PERALTA SANTIVAÑEZ ADDERLY ROOSVELT**

**Callao, 2016
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

JURADO CALIFICADOR

JURADO CALIFICADOR

JURADO CALIFICADOR

ASESOR

DEDICATORIA

A nuestras familias que han estado presente apoyándonos; a nuestros docentes que nos han estado guiando en este camino de éxitos futuros y presentes.

ÍNDICE

	Págs
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRAC.....	8
CAPÍTULO I.: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Identificación del problema.....	9
1.2 Fomulación del problema	11
1.2.1 Problema General.....	11
1.2.2 Problemas Específicos	12
1.3 Objetivo de la investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación del problema	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes del estudio.....	14
2.2. Características del clima laboral.....	35
2.3 Consecuencias del Clima Organizacional	38

2.4. Definición de término básicos:.....	41
CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS	43
4.1 Definición de las variables.....	43
4.2 Operacionalización de variables.....	44
4.3 Hipótesis.....	46
4.3.1 Hipótesis general	46
4.3.2 Hipótesis específica	46
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	47
4.1. Tipo de investigación.....	47
4.2. Diseño de la investigación.....	47
4.3. Población y muestra.....	47
4.3.1 Población:	47
4.3.2 Muestra:	48
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	49
4.4.1. Técnica	49
4.4.2 Instrumento:	49
4.5 Procedimiento de recolección de datos.....	50
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	51
CAPÍTULO V: RESULTADOS	52
5.1 Nivel de Estrés	52
5.2 Clima Laboral	67

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADO.....	90
6.1 Contrastación de Hipótesis Con Los Resultados	90
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.....	93
VII. CONCLUSIONES.....	96
VIII. RECOMENDACIONES	97
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla N° 5.1: Agotamiento emocional	52
Tabla N° 5.2: Despersonalización	59
Tabla N° 5.3: Realización personal	63
Tabla N° 5.4: Cuestionario de Clima Laboral	67
Tabla N° 5.5: Clima laboral	87
Tabla N° 5.6: Nivel de Estrés	88
Tabla N° 5.7: Contingencias, estrés + clima laboral	88
Tabla N° 6.1: Pruebas de Chi cuadrado	90

ÍNDICE DE FIGURAS

	Págs
Figura N° 5.1 Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo	52
Figura N° 5.2 Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío	53
Figura N° 5.3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado	54
Figura N° 5.4: Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa	55
Figura N° 5.5: Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa	56
Figura N° 5.6: Me siento frustrado por mi trabajo	57
Figura N° 5.7: Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral	58
Figura N° 5.8: Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	59
Figura N° 5.9: Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas	60
Figura N° 5.10: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	61
Figura N° 5.11 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	62
Figura N° 5.12 Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	63
Figura N° 5.13: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	64
Figura N° 5.14: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	65
Figura N° 5.15: Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	66
Figura N° 5.16: Mi jefe está disponible cuando se le necesita	68
Figura N° 5.17 Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse	69
Figura N° 5.18 Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno	70

Figura N° 5.19: Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud	71
Figura N° 5.20 Estoy comprometido con mi organización de salud	72
Figura N° 5.21 Me siento a gusto de formar parte de la organización	73
Figura N° 5.22 El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	74
Figura N° 5.23 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	75
Figura N° 5.24 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	76
Figura N° 5.25 Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	77
Figura N° 5.26 Existe sana competencia entre mis compañeros	78
Figura N° 5.27 Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	79
Figura N° 5.28 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	80
Figura N° 5.29 Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	81
Figura N° 5.30 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud	82
Figura N° 5.31 Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados	83
Figura N° 5.32 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	84
Figura N° 5.33 Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan	85
Figura N° 5.34 Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	86
Figura N° 5.35: Clima laboral – Frecuencia	87
Figura N° 5.36 Nivel de estrés	88
Figura N° 5.37 Contingencias, estrés + clima	89
Figura N° 6.1 Chi cuadrado	90

RESUMEN

La presente tesis titulada "Relación entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y clima laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2016", tiene como objetivo principal identificar la relación que existe entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y el clima laboral dentro del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz.

La presente tesis es cuantitativa, la población fueron las enfermeras que laboran en el Hospital Lanfranco La Hoz, siendo la muestra enfermeras del servicio de emergencia.

La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la encuesta. La encuesta aplicada dio como resultado en cuanto al test de Bournout que el personal maneja muy bien el nivel de estrés en su mayoría, por lo que el ambiente en el que trabajan es agradable.

En cuanto a la encuesta del clima laboral, se dice que por lo menos el 80% del personal encuestado afirma que existe un buen clima laboral en el trabajo.

Palabras clave: Clima laboral, estrés, personal de enfermería.

ABSTRAC

The present thesis titled "Relationship between the level of stress of the nursing professional and working environment in the Emergency Service of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in the year 2016", has as main objective to identify the relation that exists between the level of stress of the Professional nursing and working environment within the emergency service of the Hospital Carlos Lanfranco la Sickle.

The present thesis is quantitative, the population were the nurses that work in the Hospital Lanfranco La Hoz, being the sample nurses of the emergency service.

The technique used was the interview and the instrument was the survey. The survey applied resulted in the Bournout test that the staff handles very well the stress level in its majority, so the environment in which they work is pleasant.

As for the labor climate survey, it is said that at least 80% of the staff surveyed stated that there is a good working environment at work.

Key words: Occupational climate, stress, nursing staff.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del problema

Los últimos avances de la ciencia y la tecnología ha producido serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando con mucha frecuencia el estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral que desarrolla con frecuencia ante las diversas situaciones estresantes las cuales pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos y ambientes contaminados, constituyendo una carga mental de trabajo, falta de control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales que suele presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, el cual puede conllevarle al "Síndrome de Bournout" que en un 60% afecta a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, etc.).

Según: Pines Llor Et (1995), la profesión de enfermería, conlleva tiene tres características las cuales son factores de riesgo y que determinan la aparición del síndrome; un gran esfuerzo mental y físico, continuas

reorganizaciones de las tareas; que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, y con ello el trato con los pacientes que se encuentran en extrema ansiedad y aflicción, incidiendo en los profesionales de enfermería, pueden suceder diversas reacciones emocionales, como puede ser estrés, falta de control, etc. Dentro de los diferentes Hospitales de Lima Metropolitana, se tiene la experiencia de que con frecuencia que las enfermeras: "alzan la voz", "son irritables", y manifiestan que hay demasiados pacientes y no se abastecen para poder atenderlos como debe ser y que en ocasiones se sienten cansadas y no desean asistir al trabajo porque el paciente es muy impaciente y a cada rato llama, también refieren que no disponen de tiempo suficiente para asistir a cursos de actualización ya que ni siquiera tienen tiempo para sus hogares, sus parejas y sus hijos.

El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud necesita poseer características o cualidades que le permitan estar actualizados y comprometidos con el objetivo de ser capaces de enfrentar situaciones de estrés, utilizando mecanismos de afronte orientados al equilibrio psicoemocional, y así conllevar a una mejor atención integral con calidad al paciente hospitalizado.

Por tal razón se ha adoptado el término clima laboral para englobar el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de un centro,

considerando este concepto como un conjunto de factores que pueden influir, en el caso que nos ocupa, en los profesionales de la enfermería y en su atención al paciente.

Al evaluar el clima organizacional se conoce la situación de las relaciones entre el personal y las expectativas futuras, con lo cual se permiten definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Por ello la importancia del clima organizacional es que hace sencillo conocer científicamente las opiniones de las personas con respecto a su entorno laboral y sus condiciones laborales, y ayuda a elaborar planes que permiten superar los factores negativos que se puedan detectar y que afectan de una u otra forma el compromiso y la productividad del potencial humano, lo cual hace que la labor diaria sea agradable y motivadora para todos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación del nivel de estrés del profesional de enfermería y el clima laboral en el área de emergencia del hospital Lanfranco la Hoz 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz?
- ¿Cuál es el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz?.

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Relacionar el nivel de estrés del profesional de enfermería y clima laboral en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar nivel de estrés del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz
- Identificar el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.
- Determinar la relación del nivel de estrés y el clima laboral.

1.4 Justificación del problema

Durante su quehacer profesional los enfermeros tienen que tomar decisiones acerca de la salud de los individuos, por lo que tienen una gran responsabilidad, es así como las condiciones laborales en que se desenvuelven, las relaciones interpersonales que mantienen con los

usuarios, familiares, compañeros de trabajo y el resto del equipo de salud, las situaciones en que vive, la remuneración que recibe por su trabajo, la satisfacción en el puesto, así como factores de tipo personal entre otras generan tensión que al no ser debidamente controladas ponen en riesgo la salud física y mental del trabajador. De ahí que el profesional de enfermería que labora en unidades de emergencias debe hacer uso de los mecanismos de que le permitan controlar y manejar el estrés y disminuir el riesgo a adquirir enfermedades ocupacionales y mejorar la calidad de atención al usuario en emergencia.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

ARIAS Jiménez Milena (2004) realizó el estudio: *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños.*

Se analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral.

La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como

satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos.

Como antecedentes y que esta orientados a permitimos un análisis de los datos empíricos y percepciones prácticas de otros investigadores así tenemos que, por ejemplo en la tesis efectuada en México (2006) por los autores: Diana Brenda Calva Pedraza, Giovanna Lucía Hernández Vicenttin, denominado ***Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla***, asumen las siguientes conclusiones:

En las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Así mismo es necesario que la institución conozca las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, el que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la afirmación teórica de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a

su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

F. RAMOS, R. CASTRO, A. GALINDO, FERNÁNDEZ VALLADARES M.J, (1998), en España, realizaron un estudio sobre: "***Desgaste profesional (Bournout) en los trabajadores del Hospital de León***": Prevalencia y análisis de factores de riesgo .El objetivo fue: Estimar los parámetros relacionados con el "Síndrome Bournout" para categoría laboral y contribuir a la identificación de los factores de riesgos, para su desarrollo en los trabajadores del Hospital León. El método fue transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables .La población estuvo constituido por 739 personas de los diferente estamentos laborales existentes en el medio donde se realizó el estudio, pero de los cuales 45 no pudieron ser contestadas porque los datos suministrados por el departamento no estaban suficientemente actualizados y de esa manera 694 personas recibieron el cuestionario, contestando 252 personas. Los resultados fueron entre otros:

"Aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach Bournout Inventory. El 19% y el 11% de los trabajadores, respectivamente, presentan puntuaciones anormales en el cuestionario de salud general y en escala de depresión. El personal de planilla, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los

trabajadores contratados interinos. El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización, pero reduce la sensación de inadecuación profesional. La antigüedad en el puesto actual constituye un seguro contra la sensación de inadecuación profesional"

NAVARRO ANYOSA Gladys Esther, NELSI Elena, LIENDO VELÁZQUEZ, en 1996, en Lima, realizaron un estudio sobre: "***Conocimientos y manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo***" (2006). El objetivo fue: Identificar el nivel de conocimientos sobre el manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Hospital Dos Mayo. El método fue descriptivo transversal y retrospectivo .La población estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de los servicios de medicina general en ambos nosocomios. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron formular la siguiente conclusión entre otros:

"Las enfermeras asistenciales en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos sobre el estrés y su manejo comprendido entre el mínimamente adecuado y medianamente adecuado sobre el estrés y su manejo no podrá comprender y controlar los cambios de conducta generadas por el estrés habiendo riesgos de que la

atención se vea alterada por las condiciones inadecuadas del ambiente"

LÓPEZ MENDOZA, Mónica, (1990), en Lima, realizó un estudio titulado **"Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del H.CS.S.M.P"**. Los objetivos fueron: establecer los factores estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas y psicológicas del estrés, establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 38 enfermeras asistenciales. El instrumento que utilizó fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron la siguiente conclusión entre otros:

"Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional y cognitivo más que físico constituyendo este factor el que debería tenerse en cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención de los pacientes críticos".

ROMERO RUIZ, Adolfo; BANDERAS LÓPEZ, Ignacio, realizaron el estudio: ***Clima laboral en las enfermeras de unidades Críticas del Hospital Gonzalo Vásquez, España***. El objetivo de este trabajo es

determinar el clima laboral, entendiendo éste como un conjunto de factores, que influye en los profesionales de enfermería de Cuidados Críticos.

El estudio, de tipo descriptivo, se ha llevado a cabo mediante una encuesta anónima realizada a la plantilla de las cuatro unidades de Cuidados Críticos de adultos: Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad Coronaria, Unidad de Reanimación, y Unidad de Cuidados Postoperatorios Cardíacos. La encuesta está integrada por siete factores: satisfacción laboral, tensión laboral, presión laboral, relaciones profesionales, competencia profesional, carrera profesional y datos sociodemográficos.

En los 132 cuestionarios recogidos se observa que más del 80% están de acuerdo con las funciones que desempeñan, aunque sólo el 51% continuaría en la Unidad de Cuidados Críticos; el 60% de los encuestados manifiesta que su trabajo les genera tensión y que a medida que avanza la edad se tiene más sensación de esfuerzo físico; el 60% piensa que, a veces, el trabajo repercute negativamente en su vida familiar y el 35% que le afecta a su salud. Las relaciones con el equipo sanitario son buenas para el 90%. El 75% se muestran independientes y capacitados para resolver situaciones de forma individual. El 95% de los encuestados piensan que existen muy pocas posibilidades de

El instrumento de medida de este síndrome, se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales .El cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Bournout Inventory (MBI),elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981 es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, autoadministrado, diseñada para medir la frecuencia e intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional de ciertos profesionales (sanitarios, educadores, policías, trabajadores de servicios sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, etc.), también pueden producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con los pacientes; que por desarrollar tareas que les obligan a implicarse en los problemas emocionales y preocupaciones de los demás (sentimientos de miedo, odio, desesperación, rechazo) pueden llegar por la acumulación de estrés crónico,

El Inventario de Maslach Bournout Inventory (1986) tiene las siguientes características:

- 1) Las dimensiones de esta escala se plantean de forma positiva por ejemplo: La realización personal en el trabajo, el cual a

promoción y el 88% está muy interesado en el desarrollo de la especialización.

DURAND Juana, ESPINOZA Tula, FIGUEROA Luzmila y colaboradores (2002), en Lima, realizaron un estudio sobre "***Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana***". El objetivo fue, determinar el nivel de estrés en enfermeras de hospitales nacionales de lima, identificar los factores generadores del estrés y los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del estrés de las enfermeras en el cuidado de enfermería. El método fue descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras asistenciales de los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales. El instrumento fue el Test de Burn y un formulario tipo cuestionario, la técnica fue la encuesta siendo una conclusión entre otros:

"Existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tiene un nivel de estrés manejable que se evidencia es su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia".

Por lo expuesto podemos evidenciar que si bien es cierto existen estudios a nivel internacional y nacional en torno al estrés en enfermeras en el nivel asistencial de servicios de salud. Por lo que es importante realizar el presente estudio. A continuación se expone el marco teórico que dará sustento a los hallazgos: Así tenemos que; el término estrés suele emplearse para indicar diversas situaciones que puede provocar una alteración de la conducta y el clima laboral como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

HANS SELYE (1936), conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés está dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicósomáticas.

RICHARD LAZARUS (1993) conceptualizo el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar.

PEIRÓ y SALVADOR (1993) conceptualizo el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses".

RICHARD LAZARUS (1993) afirma que el estrés laboral; es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Este estrés viene generado por un desequilibrio que puede ser: demandas de trabajo y las

posibilidades de rendimiento de cada individuo, bajas laborales, productividad inadecuada, así como las necesidades, aspiraciones y expectativas del trabajador y la imposibilidad de satisfacerlas.

Entre los agentes estresores tenemos: factores ambientales, siendo la iluminación inadecuada o artificial, el ruido del ambiente ya sea por una televisión o las alarmas de las habitaciones, humo de tabaco y cigarro; factores psicosociales en el trabajo, que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan la presencia del estrés laboral.

Dentro de ellos tenemos: a) Desempeño profesional: Trabajo con alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos. b) Dirección: Mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación. c) Organización y función: Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático. d) Tareas y actividades: Cargas de trabajo excesivas, autonomías laboral deficiente ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño. e) Medio ambiente de trabajo: Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico

restringido, exposición a riesgos constante, ambiente laboral conflictivo. f) Jornada laboral: Rotación de turnos, jornada de trabajo excesivo, duración indefinida de la jornada. Los estresores organizacionales y extraorganizacionales son los que se presentan dentro del ámbito laboral, y que inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. Entre los estresores organizacionales o extraorganizacionales tenemos: Estresores de nivel individual; Estresores de nivel grupal.

Dentro de los Estresores Intraorganizacionales: Estresores de nivel individual tenemos:

- 1) Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presiones más altas y aumentadas los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión,

disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

- 2) **Conflicto de roles:** El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.
- 3) **Ambigüedad de roles:** Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- 4) **Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las

discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

El "Síndrome de Bournout", es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado "Síndrome de estar quemado", "Síndrome de estrés laboral", "Síndrome del desgaste profesional". El Síndrome de Bournout fue introducido por Freudemberger (1974), para describir las reacciones que presentan algunas profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales "estresantes " o tras el contacto directo y continuado con la gente.

Según Dale (1979), uno de los que inician la concepción teórica del Bournout lo entiende como consecuencia del estrés laboral, con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Maslach y Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Bournout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad. El Síndrome de Bournout tiene las siguientes características según Maslach y Jackson:

- 1) **Agotamiento Emocional (AE):** Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.
- 2) **Falta de Realización Personal (FRP):** Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.
- 3) **Despersonalización (DP):** Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión,

preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros. Según García Izquierdo (1991), señala que el Bournout es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente". El Síndrome de Bournout se manifiesta en 3 tipos de grados: -Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención. - Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos. -Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima.

El instrumento de medida de este síndrome, se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales .El cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Bournout Inventory (MBI),elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981 es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, autoadministrado, diseñada para medir la frecuencia e intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional de ciertos profesionales (sanitarios, educadores, policías, trabajadores de servicios sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, etc.), también pueden producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con los pacientes; que por desarrollar tareas que les obligan a implicarse en los problemas emocionales y preocupaciones de los demás (sentimientos de miedo, odio, desesperación, rechazo) pueden llegar por la acumulación de estrés crónico,

El Inventario de Maslach Bournout Inventory (1986) tiene las siguientes características:

- 1) Las dimensiones de esta escala se plantean de forma positiva por ejemplo: La realización personal en el trabajo, el cual a

mayor puntaje; mayor adaptación y realización personal en el trabajo, nivel de estrés laboral es baja y a menor puntaje; menor adaptación y/o realización en el trabajo, nivel de estrés laboral alto por lo que tendrían que acercarse al Síndrome de Bournout.

- 2) La calificación de los ítems depende de que estén en sentido positivo o negativo por ejemplo (Los ítems negativos se invierten en el puntaje del 0 al 6). El profesional de enfermería está sometido en líneas generales a factores estresores, como escasez del personal que supone una carga laboral, trabajo en turnos rotativos y la consecuente alteración del ritmo de trabajo con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, conflictos y ambigüedad de rol, entre otros.

En este sentido podemos encontrar antecedentes en las variables del entorno socio-profesional, organizacional, interpersonales e individuales, todo ello en el marco del contexto del estrés laboral y son los siguientes: - En cuanto al entorno socio - profesional; la enfermera(o) enfrenta, nuevos procedimientos en sus tareas y funciones, cambios en los programas de formación de los profesionales, en los perfiles demográficos de la población de los usuarios, que requieren redefinir los roles y aumentar la demanda de servicios de salud por parte de la población.

A nivel organizacional; destaca el desarrollo, la actividad en la organización estructuradas bajo un esquema de burocracia personalizada. Los profesionales capacitados para el desarrollo de su actividad, gozan de cierta independencia y control sobre las mismas, en el caso de enfermería pasa por conjugar de una forma de enfermería equilibrada a las relaciones con el colectivo médico. - Relaciones interpersonales; se da sobre todo en los usuarios y los compañeros de diferente personalidad; ya sea tensas, conflictivas. Por otro lado: la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección o administración de la organización determina la aparición del síndrome. Entonces podemos decir que el Bournout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el profesional. El papel del enfermero emergencista es imprescindible y fundamental dentro de los equipos de Emergencia Prehospitalaria, y por lo tanto debe tener una preparación tanto a nivel personal como profesional que le permita realizar su trabajo de manera eficiente, debe ser capaz de relacionarse con el equipo interdisciplinario para poder coordinar y optimizar esfuerzos dirigidos a cada paciente. Al respecto, el papel del enfermero es primordial en la atención inicial al paciente, donde el tratamiento y cuidados deben ser precoces. Aumentando la calidad asistencial llegando al grado del éxito, disminuyendo la morbimortalidad de los primeros momentos iniciales. El estrés de la enfermera(o) que labora en unidades

críticas tiene características importantes por el tipo de paciente que atiende constantemente, por el gran esfuerzo mental y físico que realiza, el trato con la gente; por lo que aumenta el nivel carga de trabajo y ante las diversas situaciones difíciles que enfrenta diariamente principalmente con el sufrimiento humano y la muerte. Esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes y de sus propias actitudes que estas producen en la atención prestada al enfermo, cada vez quizás frente a la misma enfermedad de sus pacientes experimenten situaciones de estrés. Al respecto podemos decir que las enfermeras y los pacientes son vulnerables a los efectos del estrés y deben reflexionar acerca de su tipo de vida para incluir en sus planes aquellas actividades que le ayuden a superar el estrés generado en su ambiente laboral.

El clima organizacional o laboral es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la Institución. El clima organizacional tiene mucho que ver con el grado de motivación, cuando el clima es bueno brinda satisfacción a los miembros de la organización y si es malo será todo lo contrario. Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (Chiavenato, I. 2000).

El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros. Hoy por hoy es importante que todas las Instituciones mantengan un clima favorable, si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización. Y de esa forma diferenciarse de las demás.

“El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones” (Martínez, B. 2001)

“si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios”. (Velásquez, 2003)

Las variables que considera este autor para el concepto de clima organizacional son: (Rodríguez, D, 1999. P. 158-159)

- a) Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.)
- b) Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- c) Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- d) Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- e) Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

El clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, este ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima determina la manera como el colaborador percibe su trabajo, su productividad, rendimiento y satisfacción en la función que cada uno desempeña. Como sabemos el clima no se ve ni se toca, es algo intangible, pero tiene una presencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la Institución y de la misma manera el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro ésta. A raíz de definiciones hechas en párrafos arriba, podemos inferir que el concepto

de percepción es un término importante; ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a la organización, dicho de otra manera son 55 las interpretaciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. “La percepción es el proceso activo de percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones sensatas”. (Soto, 2001, p. 53)

2.2. Características del clima laboral

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por: (Chiavenato, 2000, p. 119)

- El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su

momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema.

- El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la Institución.. El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de 56 desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.
- El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.
- El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. Un miembro de la organización

puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral; y en caso contrario, en la Institución en estudio observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.

- El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima. En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generara un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias. Por lo general cuando suelen ser voluntarias son síntomas que no se sienten bien en el lugar donde laboran y si

este malestar continúa optan por renunciar al trabajo, generando así una alta rotación de personal.

2.3 Consecuencias del Clima Organizacional

Según el Ministerio de Salud (MINSA) un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

Dimensiones del Clima Organizacional Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- 1. Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- 2. Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- 3. Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- 4. Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
- 5. Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
8. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

2.4. Definición de término básicos:

1. Estrés.- comúnmente definido como una condición meramente muscular en donde existe una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo lo cual excede del tono necesario para su funcionamiento normal, esto proviene de una respuesta corporal la cual no es específica y puede darse ante una demanda que se le haga al organismo.
2. Estrés Laboral: Son las respuestas expresadas por las enfermeras sobre un conjunto de manifestaciones derivados del enfrentamiento a una situación que le produce disconfort y se traduce por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización y el cual será medido a través del Maslach Bournout Inventory(MBI) y se valora en estrés alto, medio y bajo.
3. Clima laboral: Es la percepción compartida por las enfermeras del servicio de emergencia 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.

4. Síndrome de Burnout.- viene a ser una respuesta inadecuada a un estrés crónico la cual se caracteriza por tener tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Se da en personal que generalmente mantiene contacto directo con las personas

CAPÍTULO III.

VARIABLES E HIPÓTESIS

4.1 Variables De la Investigación

- **V1: Nivel de estrés del profesional de enfermería**

Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

- **V2: Clima laboral del servicio de emergencia.**

Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.

4.2 Operacionalización de variables

TITULO: La relación entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la hoz

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE LAS VARIABLES
NIVEL DE ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.	Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.	<p>Agotamiento Emocional.</p> <p>Realización personal.</p> <p>Despersonalización.</p>	<p>Desgaste físico</p> <p>Actitudes</p> <p>Aptitudes</p> <p>Autoestima</p> <p>Actitudes</p> <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Proyección</p> <p>Empatía</p>	<p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p>

<p>CLIMA LABORAL</p>	<p>Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.</p>	<p>Relaciones intrapersonales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Ambiente laboral</p>	<p>Identidad Liderazgo Confort Motivación</p> <p>Comunicación Conflicto cooperación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Estructura Innovación Recompensa Remuneración</p>	<p>BUENO</p> <p>MALO</p>
-----------------------------	---	---	--	--

4.3 Hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

- “A mayor nivel de estrés en los profesionales de enfermería el nivel de clima laboral será bajo.

4.3.2 Hipótesis específica

- “A menor nivel de estrés del profesional de enfermería el nivel de clima laboral será alto.”

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo descriptiva, cuantitativa puesto que permite examinar los datos de manera numérica.

4.2. Diseño de la investigación

Es no experimental, transversal.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población:

El estudio se realizó en el Hospital Lanfranco La Hoz durante los meses de mayo a diciembre del 2015. La población está constituida por 55 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital LanFranco La Hoz y brindan atención las 24 horas al día, siendo los turnos de trabajo de las enfermeras rotativos en los siguientes horarios de 7:30 a.m –7:30 p.m (diurnos) y de 7:30 p.m –7:30 a.m (nocturnos).

4.3.2 Muestra:

La muestra es de 48 enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz según la prueba de muestreo aleatorio simple.

$$Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q$$

$$E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q$$

Donde:

$Z = 95 \% = 1.96$	Margen de confiabilidad
$N = 55$	Tamaño de la población
$P = 0.5$	Probabilidad de que el evento ocurra
$Q = 0.5$	Probabilidad de que el evento no ocurra
$E = 0.05$	Error

Reemplazando:

$$n = \frac{3,8416 \cdot 55 \cdot 0.25}{0,0025 \cdot 55 + 0,9604}$$

$$n = \frac{52.822 = 48}{0.9087}$$

4. 4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4. 4.1. Técnica

Se presentará el cuestionario del Inventario de Maslach Bournout Inventory y el cuestionario de Clima Laboral para definir el nivel de estrés y el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital y la relación existente entre estas dos variables.

4.4.2 Instrumento:

El instrumento que se empleó fue el Inventario de Maslach Bournout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981(Anexo C), es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional (9), falta de realización personal (8) y despersonalización (5). Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. La técnica fue la encuesta autoadministrado.

1. Las dimensiones de esta escala se plantean de forma positiva por ejemplo: La realización personal en el trabajo, el cual a mayor puntaje; mayor adaptación y realización personal en el trabajo, nivel de estrés laboral es baja y a menor puntaje; menor adaptación y/o realización en el trabajo, nivel de estrés laboral alto por lo que tendrían que acercarse al Síndrome de Bournout.

2. La calificación de los ítems depende de que estén en sentido positivo o negativo por ejemplo (Los ítems negativos se invierten en el puntaje del 0 al 6) Nivel de Estrés Puntajes - Alto 118 – 132 - Medio 102 - 117 - Bajo 0 –101

Nivel de Estrés por Dimensiones: Puntajes - Agotamiento emocional: - Bajo 47-54 - Medio 39-46 - Alto 0-38 - Realización personal: - Alto 30-48 - Medio 19-29 - Bajo 0-18 - Despersonalización: - Bajo 29-30 - Medio 24-28 - Alto 0 -23

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Previamente se coordinó con el Director del Hospital Lanfranco La Hoz y posteriormente con el departamento de enfermería, para realizar la encuesta en ambos turnos, determinando la fecha y hora de la aplicación del cuestionario, asumiendo ambas partes el compromiso para tal efecto. Así, en la fecha pactada se procedió a dar las instrucciones, señalar el tiempo de duración, distribuir las encuestas, hacer precisiones y aclaraciones cuando fue necesario, recoger los mismos verificando que estén correctamente llenados, agradeciendo a los colaboradores del departamento de enfermería y del Director del hospital por el apoyo brindado.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

El proceso estadístico se basará en la prueba estadística de correlación de Chi cuadrado.

Esta prueba se utilizó con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica (O_i). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ($E_i = n \cdot p_i$, donde n es el tamaño de la muestra y p_i la probabilidad del i -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula).

El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la O_i y E_i y se define como:

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

CAPÍTULO V.

RESULTADOS

5.1 Nivel de Estrés

Tabulación de la encuesta

Número de encuestas: 48

Inventario de Maslach Bournout Inventory (MBI)

Tabla 5.1

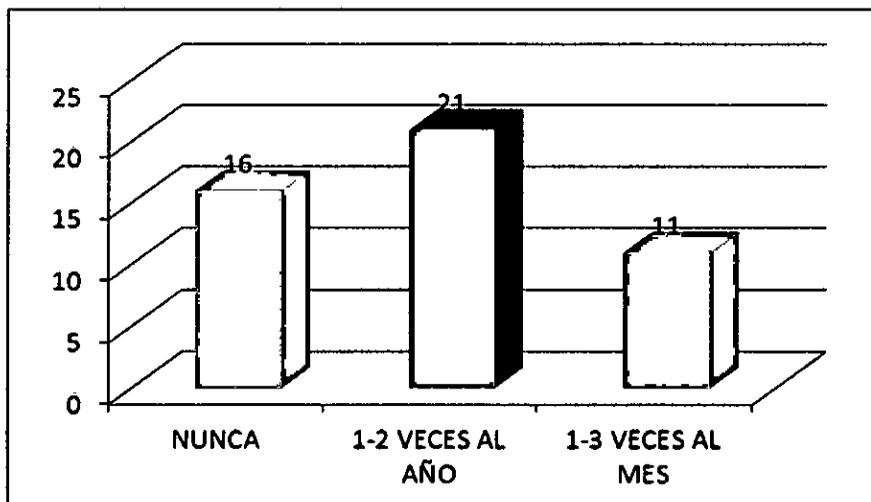
Agotamiento emocional

Escala	agotamiento emocional						
	1	2	3	6	8	13	14
1	16	4	8	9	13	42	0
2	21	32	32	35	24	6	20
3	11	11	6	4	11	0	24
4	0	1	2	0	0	0	3
5	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Nº 01: Me siento emocionalmente cansada(o) por mi trabajo

Figura 5.1



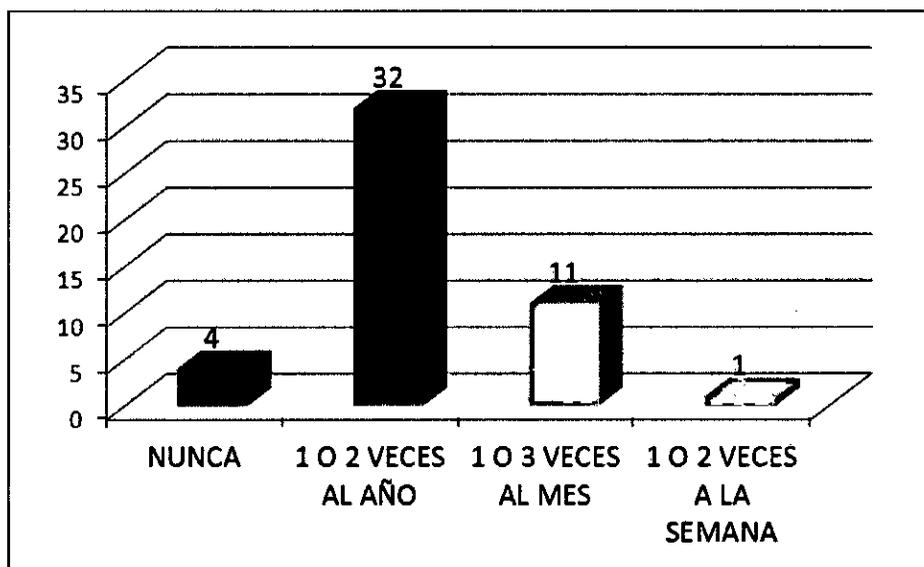
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura 01 podemos decir que de los 48 encuestados, 16 manifiestan que nunca se han sentido cansados emocionalmente cansados, 21 dicen que se han sentido de esa manera 1 ó 2 veces al año como máximo y 11 que se sienten así entre 1 y 3 veces al mes, lo que nos afirma que la mayoría siente cansancio emocional muy de vez en cuando.

Nº 02: Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío

Figura Nº 5.2



Fuente: Elaboración propia

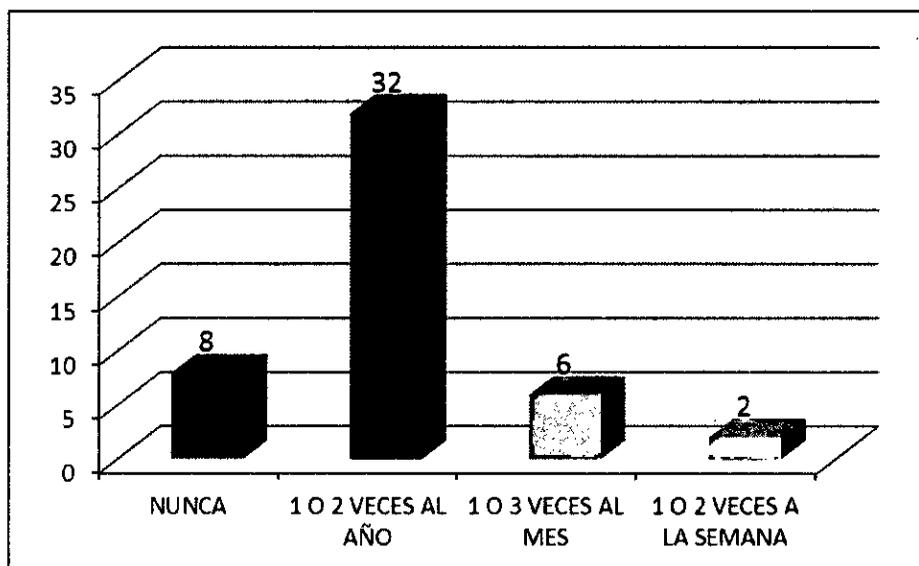
Interpretación:

Aquí podemos decir que del total de los encuestados (48 personas), 32 de ellos manifiestan que se sienten vacíos al terminar su turno 1 ó 2 veces al año, mientras que 11 de ellos lo sienten de 1 a 3 veces al mes, 4 que

nunca se han sentido así y 1 que se siente así 1 ó 2 veces a la semana, por lo que podemos decir que la mayoría no siente tanto estrés.

Nº 03: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado

Figura Nº 5.3



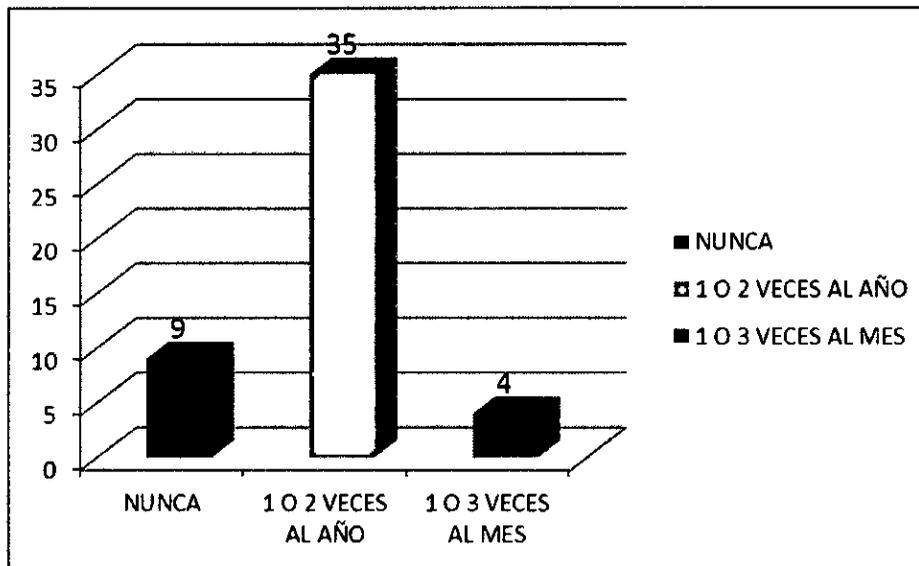
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la figura 03 podemos ver que del total de encuestados, 32 de ellos manifiestan que una o dos veces al año se sienten cansados al enfrentarse a otra jornada de trabajo, mientras que 8 de ellos nunca se han sentido así, 6 manifiestan sentiré así de 1 a 3 veces por mes y solo 2 se sienten así de estresados 1-2 veces por semana.

N° 06: Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa :

Figura N° 5.4



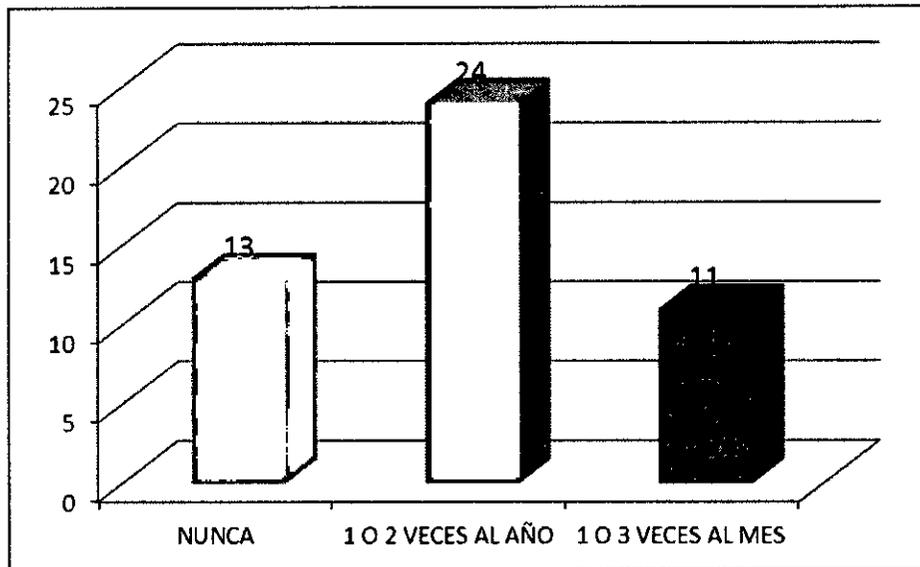
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 4, vemos que del total de los encuestados (48) 35 de ellos manifiestan que de 1-2 veces al año sienten que se cansan al trabajar todo el día con las personas, 9 de ellos afirman nunca sentirse así y solo 4 se sienten de ese modo de 1-3 veces al mes.

N° 08: Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa

Figura N° 5.5



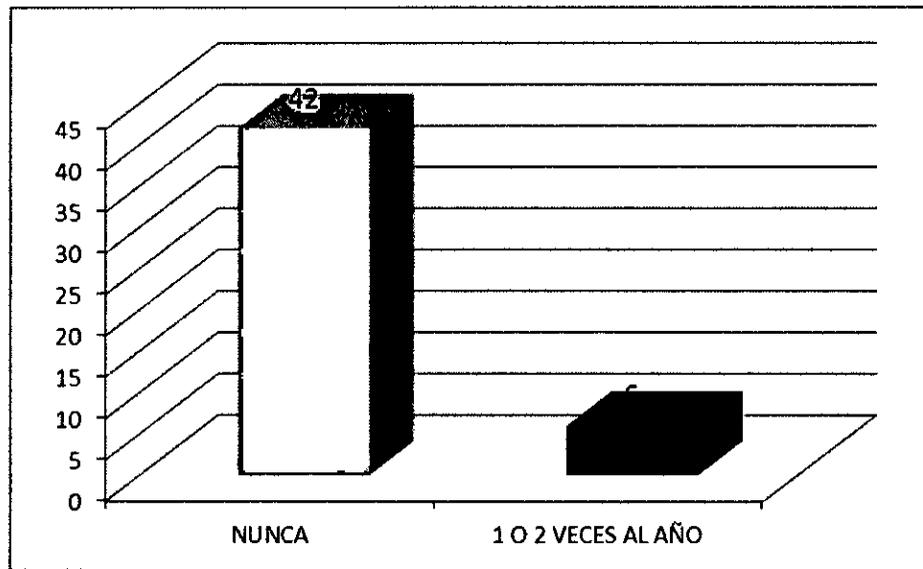
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos ver que del total de encuestados, 24 de ellos manifiestan que por lo menos de 1-2 veces al año sienten que el trabajo que realizan todos los días los cansa, 13 manifiestan que nunca les pasa y 11 que se sienten así de 1-3 veces al mes.

N° 13: Me siento frustrado por mi trabajo:

Figura N° 5.6



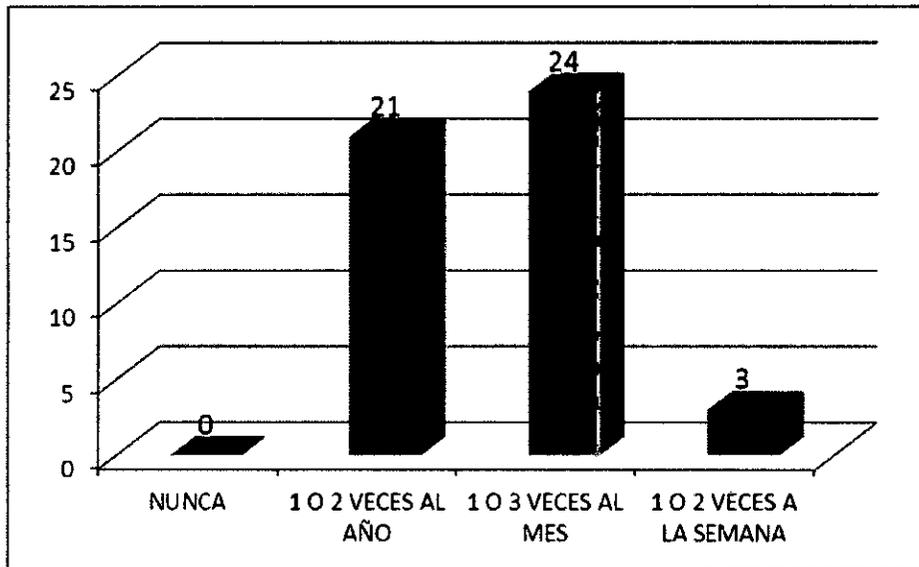
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura afirmamos que del total de encuestados 42 nunca se han sentido frustrados por su trabajo, mientras que 6 se sienten así una o dos veces al año.

N° 14 Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral

Figura N° 5.7



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura afirmamos que del total encuestado 24 manifiestan que de 1-3 veces al mes sienten dedicar demasiado tiempo a su trabajo, 21 que se sienten así de 1-2 veces al año y 3 de ellos de 1-3 veces por semana.

Inventario de Maslach Bournout Inventory (MBI)

Tabla 5.2

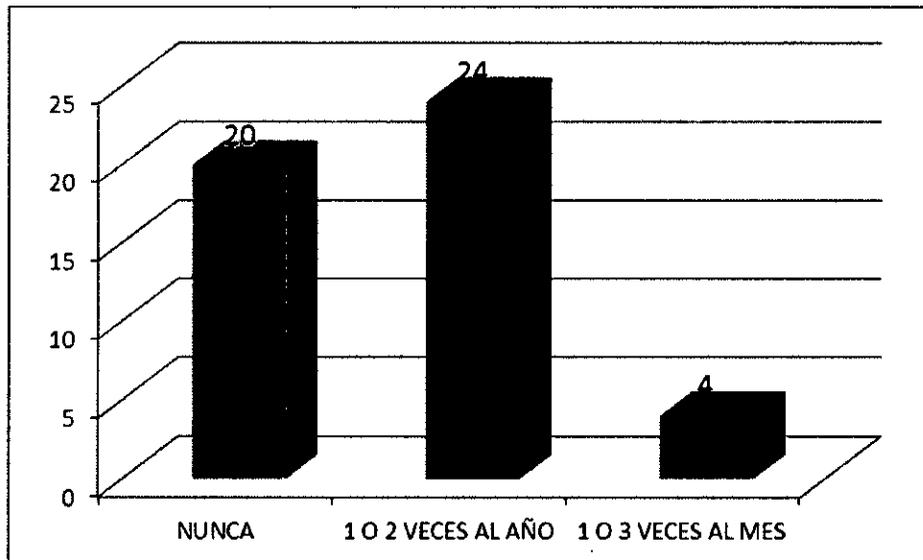
Despersonalización

Escala	Despersonalización			
	5	10	11	15
1	20	2	26	48
2	23	30	22	0
3	5	16	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

N° 05: Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

Figura N° 5.8



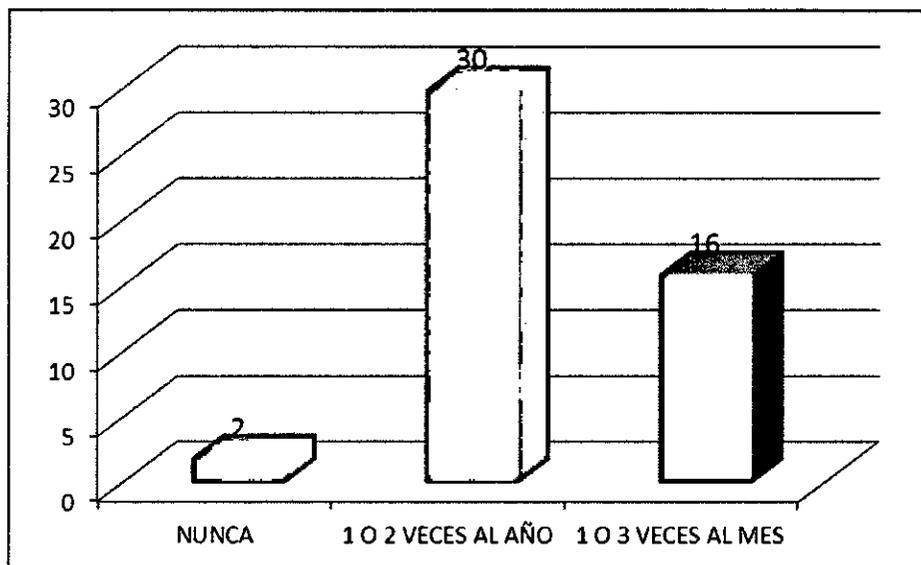
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos afirmar que del total encuestado 24 de ellos 1-2 veces al año sienten que tratan a sus pacientes como objetos impersonales, 20 manifiestan que nunca lo hacen ni se sienten de ese modo, y 4 afirman que sienten eso 1-3 veces al mes.

N° 10 Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas

Figura N° 5.9



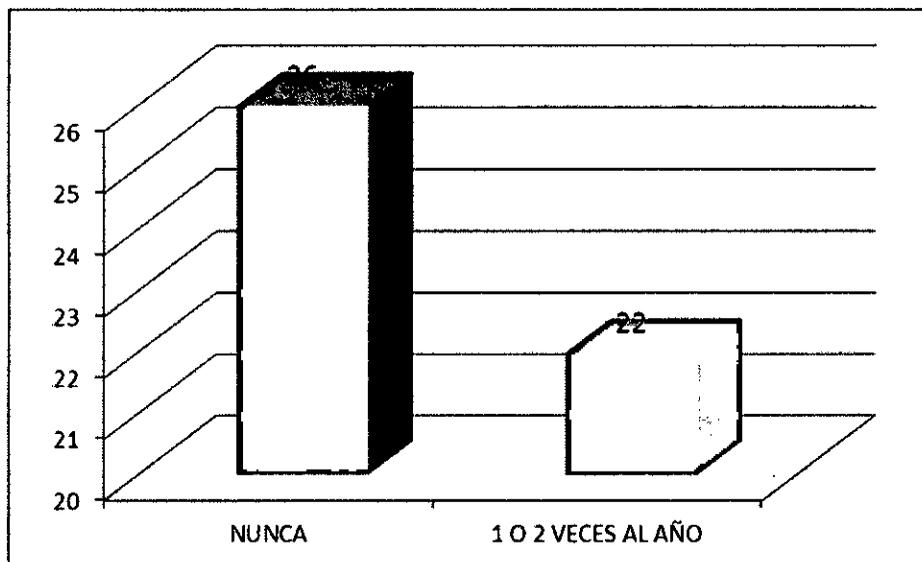
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado 30 manifiestan que 1-2 veces al año sienten que se han vuelto más duras con las personas, 16 se sienten de ese modo de 1-3 veces al mes y 2 de ellos nunca se han sentido así.

N° 11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Figura N° 5.10



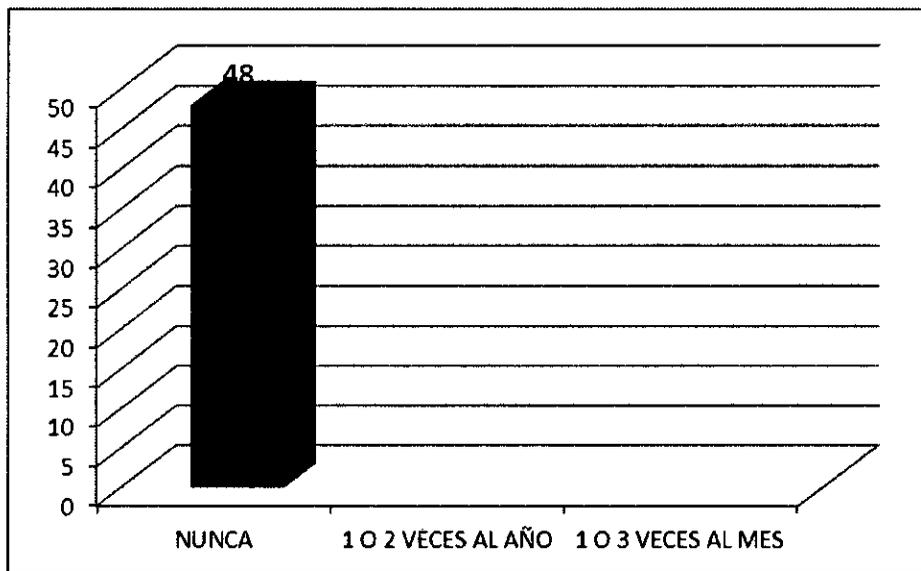
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado 26 de ellos manifiestan que nunca se preocupan porque el trabajo los endurezca emocionalmente. Mientras que 22 se sienten de ese modo de 1-2 veces al año, lo cual es un mínimo de vez.

N° 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

Figura N° 5.11



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos decir que de todos los encuestados a ninguno le ha pasado que sientan que no les importa lo que a sus pacientes les pase. Esto es una respuesta unánime.

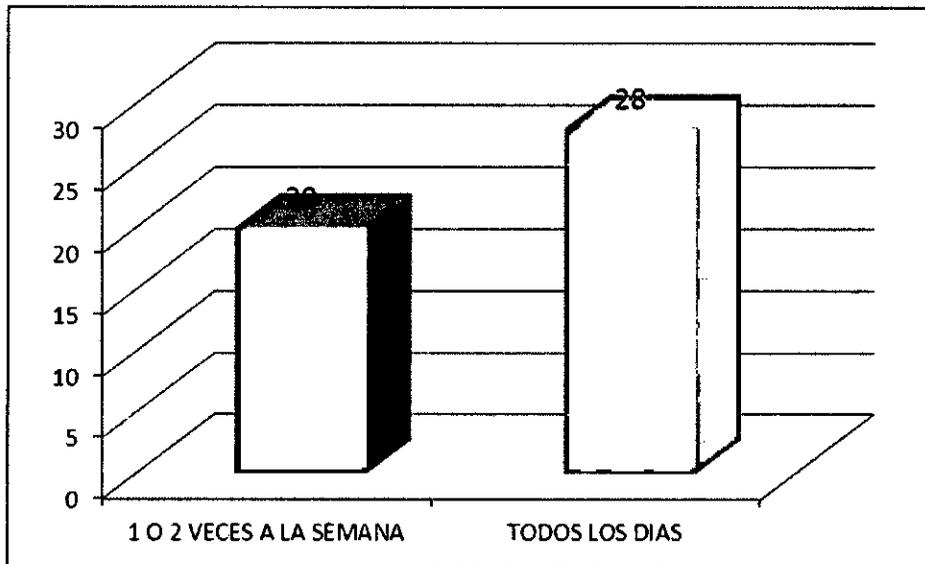
Tabla 5.3

Escala	REALIZACIÓN PERSONAL			
	4	7	9	12
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	3	0
4	21	20	18	17
5	27	27	27	31

Fuente: elaboración propia

N° 04 Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente

Figura N° 5.12



Fuente: elaboración propia

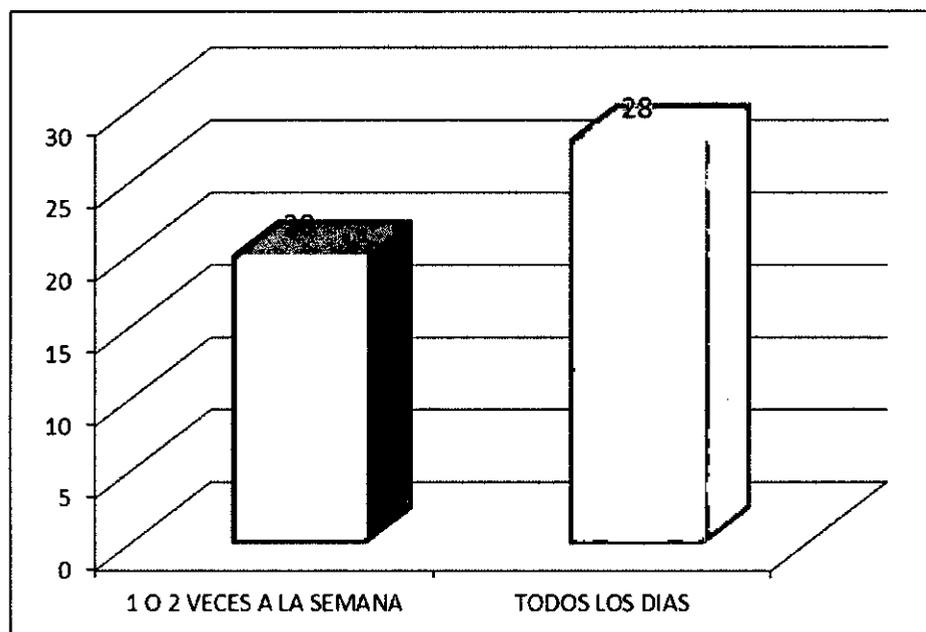
Interpretación

De la figura, podemos afirmar que del total de encuestados, 28 manifiestan que pueden entablar relaciones con el paciente fácilmente

todos los días, mientras que 20 afirman que lo pueden hacer de 1-2 veces por semana.

N° 07 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes

Figura N° 5.13



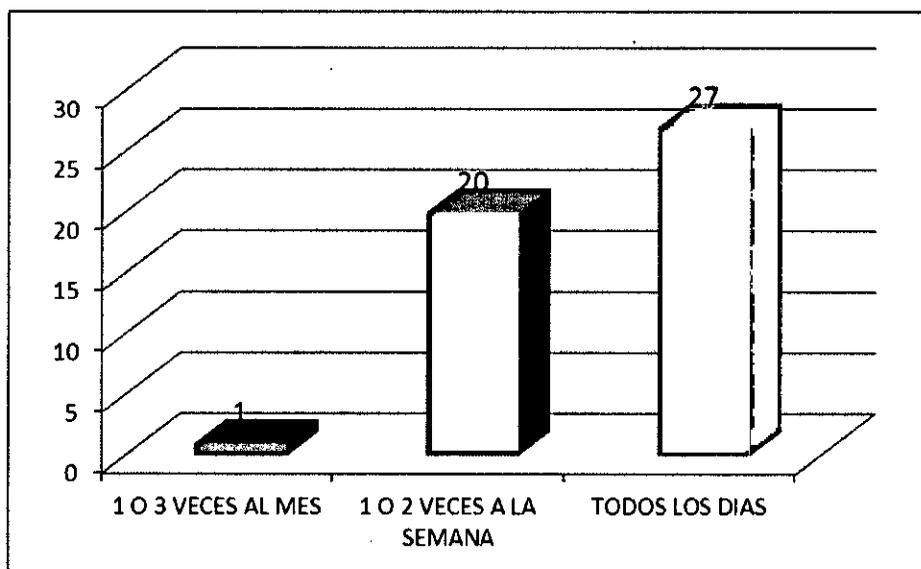
Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total de encuestados, 28 dicen que todos los días tratan con mucha eficacia los problemas de los pacientes. Mientras que 20 de ellos dicen que pueden hacerlo 1-2 veces por semana.

N° 09 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo:

Figura N° 5.14



Fuente: Elaboración propia

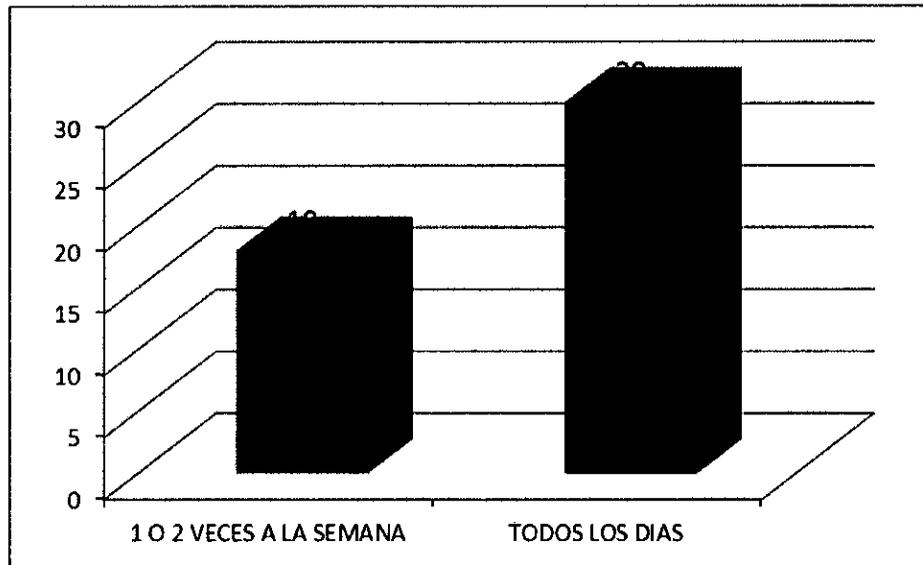
Interpretación:

De la figura, afirmamos que del total de encuestados, 27 manifiestan que todos los días sienten que influyen de manera positiva en la vida de otras personas a través de su trabajo.

También del total encuestado 20 dicen que 1-2 veces por semana logran el objetivo y solo 1 lo logra 1-3 al mes.

N° 12 Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo

Figura N° 5.15



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos afirmar que del total encuestado 30 manifiestan que todos los días se sienten con mucha energía al realizar su trabajo, mientras que 18 se sienten así 1-2 veces a la semana.

5.2 Clima Laboral

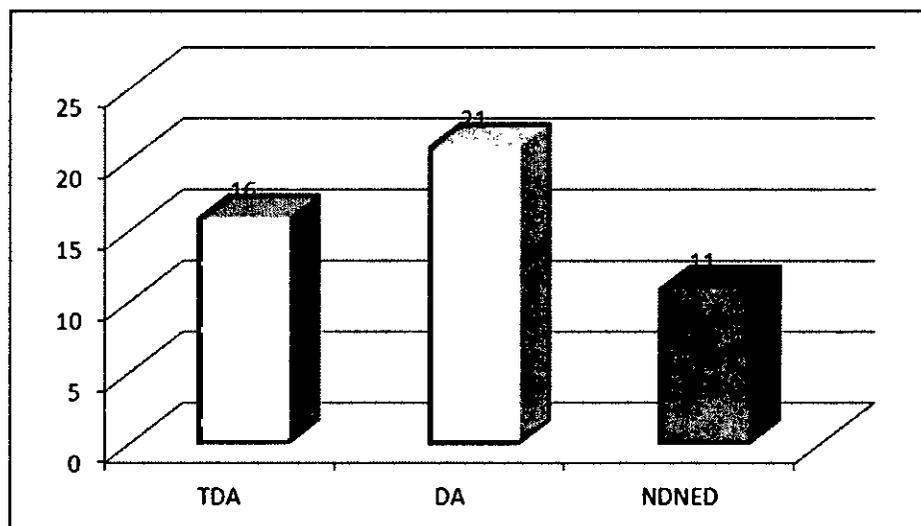
Tabla 5.4
Cuestionario de Clima Laboral

PREGUNTAS	TDA	DA	NDNED	ED	TDE
RELACIÓN INTRAPERSONALES					
1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	16	21	11	0	0
2. Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse	4	32	11	1	0
3. Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	8	32	6	0	0
4. Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	9	35	4	0	0
5. Estoy comprometido con mi organización de salud.	13	24	11	0	0
6. Me siento a gusto de formar parte de la organización.	42	6	0	0	0
7. El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	0	21	24	3	0
RELACIONES INTERPERSONALES					
8. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	20	23	5	0	0
9. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	2	30	16	0	0
10. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	26	21	1	0	0
11. Existe sana competencia entre mis compañeros.	48	0	0	0	0
AMBIENTE LABORAL					
12. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	16	21	11	0	0
13. Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	4	32	11	1	0
14. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	8	32	6	1	0
15. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	9	35	4	0	0
16. Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	13	24	11	0	0
17. Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses	43	5	0	0	0
18. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	0	21	24	3	0
19. Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	23	18	6	1	0
20. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	9	24	10	5	0

RELACIONES INTRAPERSONALES

Figura N° 5.16

Mi jefe está disponible cuando se le necesita



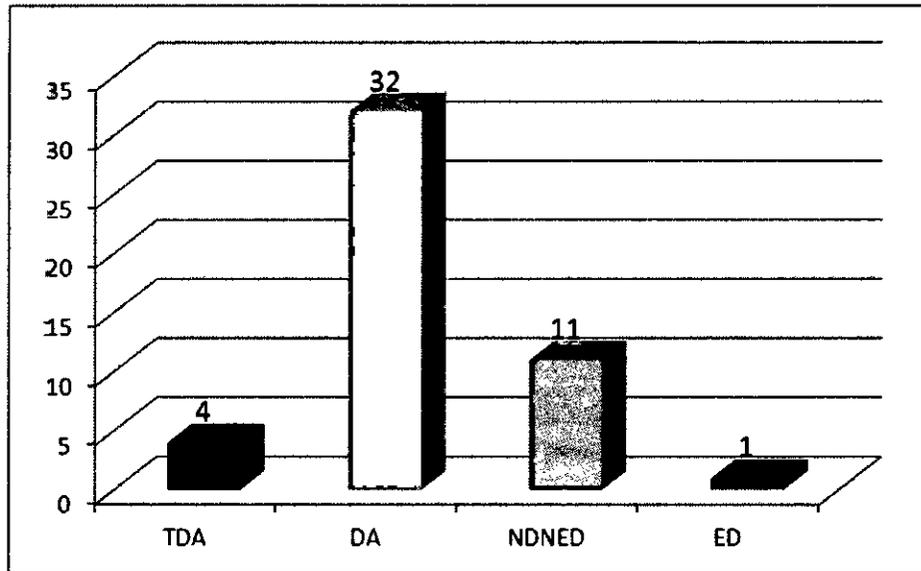
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos afirmar que del total encuestado, 21 manifiesta que están de acuerdo cuando se trata de la disponibilidad del jefe cada vez que se le necesita, 16 manifiesta que se encuentra totalmente de acuerdo y 11 no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.17

Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse



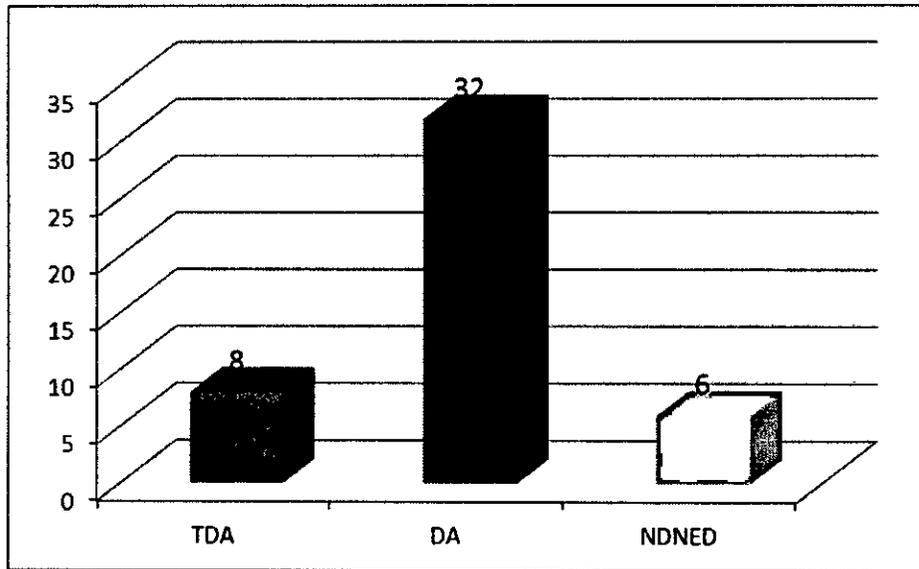
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos decir que del total encuestado 32 están de acuerdo a lo referente en que las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse, 11 no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 están totalmente de acuerdo y solo 1 se encuentra en desacuerdo.

Figura N° 5.18

Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno



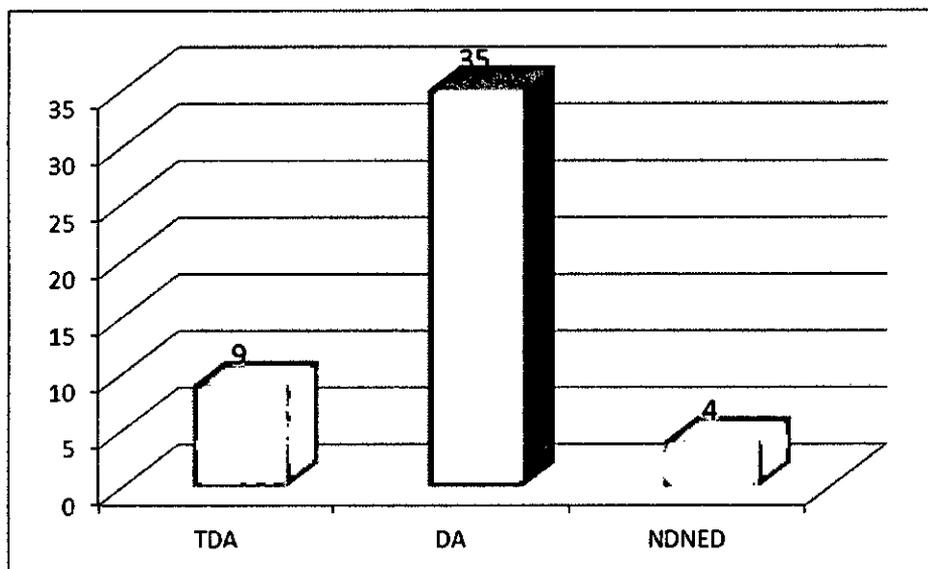
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos afirmar que del total encuestado, 32 se encuentra de acuerdo con que el jefe inmediato realice un buen trabajo al manejar conflictos, 8 se encuentra totalmente de acuerdo y 6 no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.19

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud



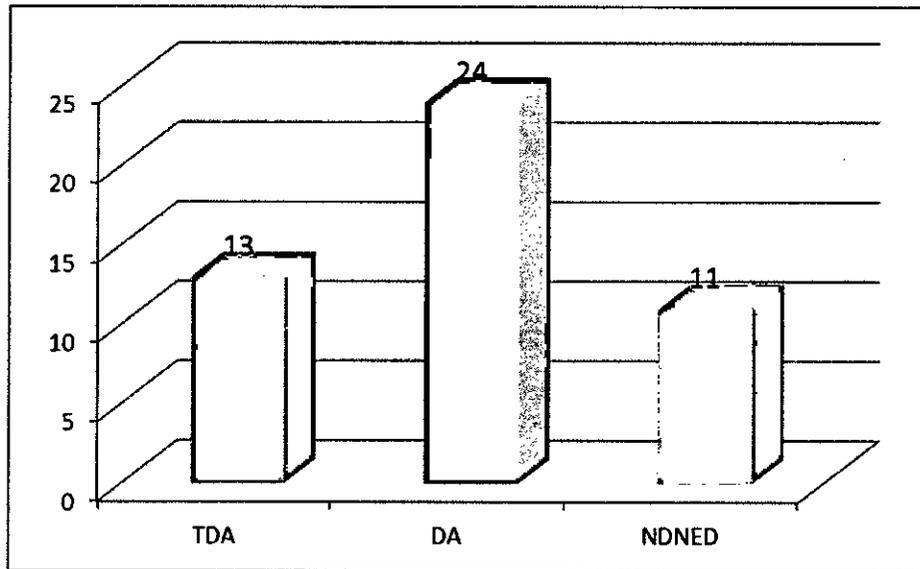
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos afirmar que del total encuestado 35 están de acuerdo con que los esfuerzos del jefe encaminan el logro de los objetivos de la organización de salud, mientras que 9 están totalmente de acuerdo y 4 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.20

Estoy comprometido con mi organización de salud



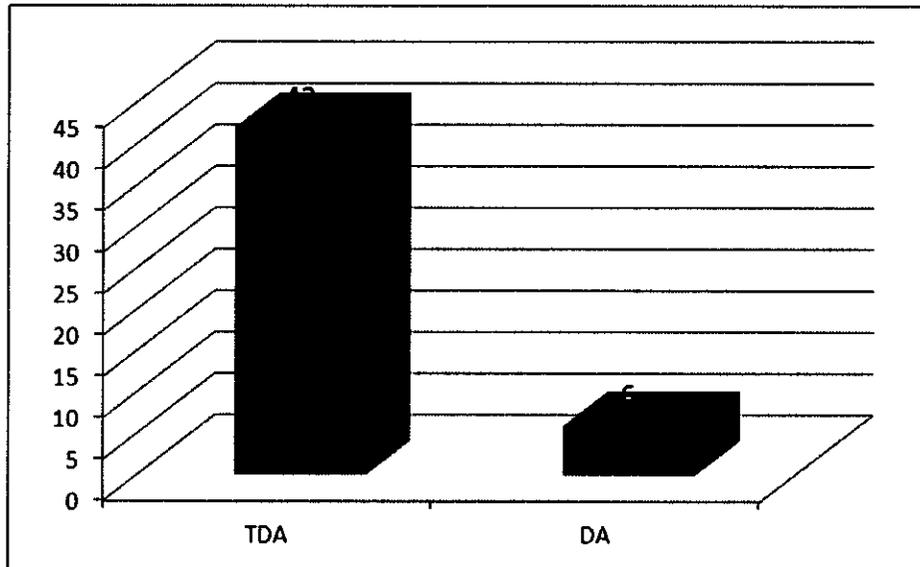
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura, podemos decir que del total encuestado, 37 están de acuerdo y totalmente de acuerdo con estar comprometidos con su organización de salud, mientras que 11 no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.21

Me siento a gusto de formar parte de la organización



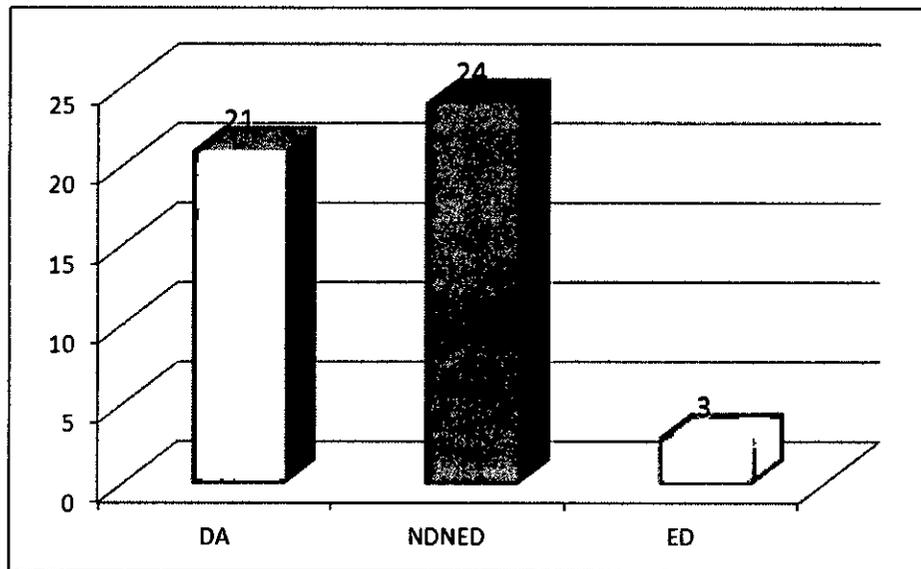
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado todos están totalmente de acuerdo con sentirse a gusto al formar parte de la organización.

Figura N° 5.22

El jefe del servicio supervisa constantemente al personal



Fuente: Elaboración propia

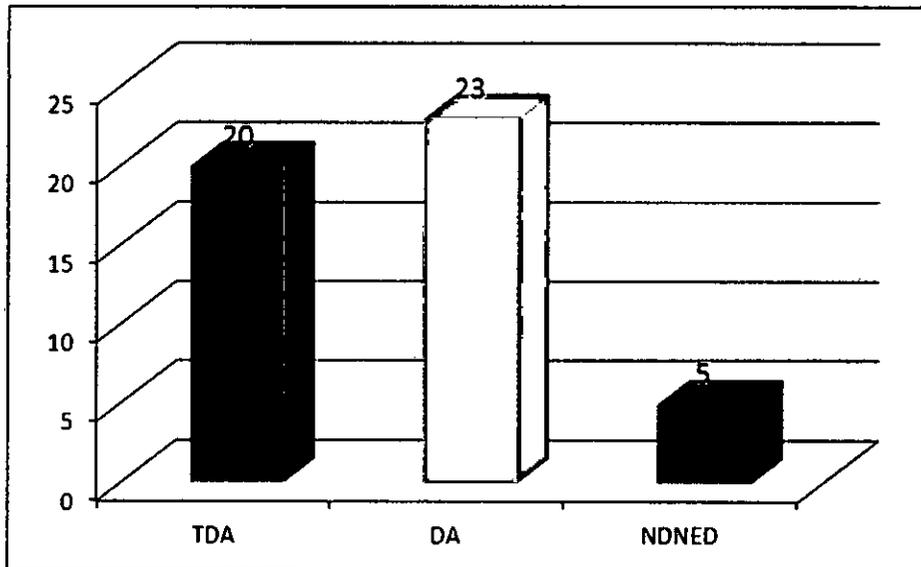
Interpretación:

De la figura, del total encuestado 21 están de acuerdo con que el jefe del servicio supervisa en forma constante al personal, 24 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 3 están en desacuerdo con la interrogante.

RELACIONES INTERPERSONALES

Figura N° 5.23

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo



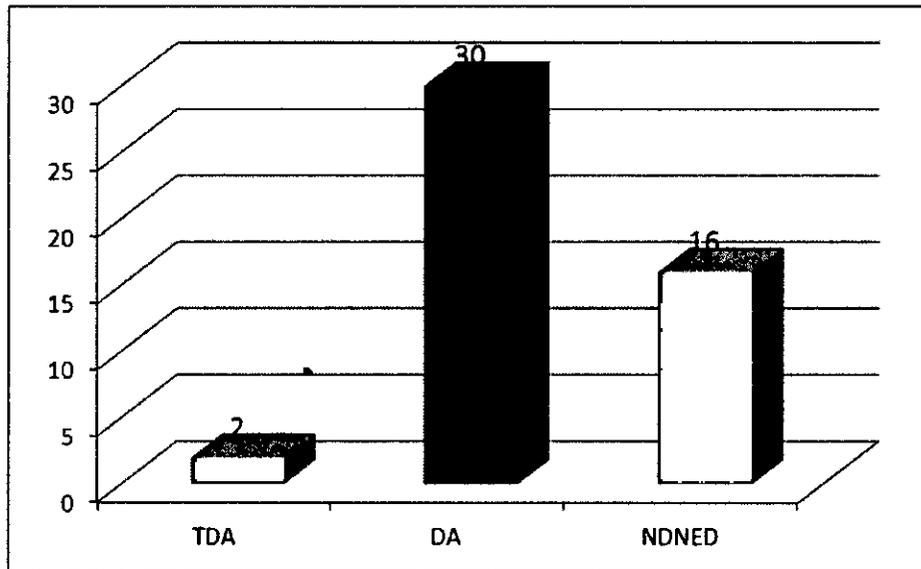
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado 43 están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que exista buena comunicación entre compañeros de trabajo, mientras que 5 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.24

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas



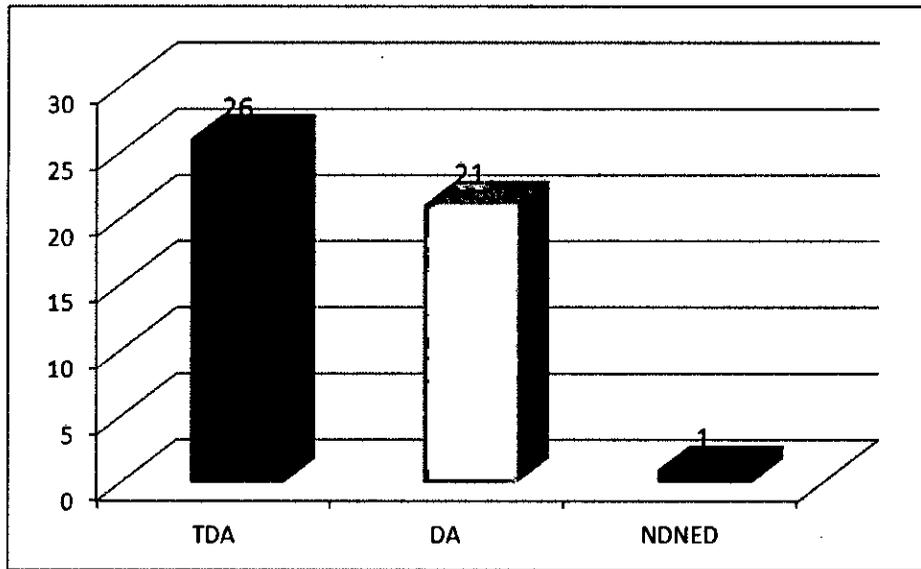
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que 32 están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los compañeros de trabajo tomen iniciativas para la solución de problemas, mientras que 16 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.25

Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo



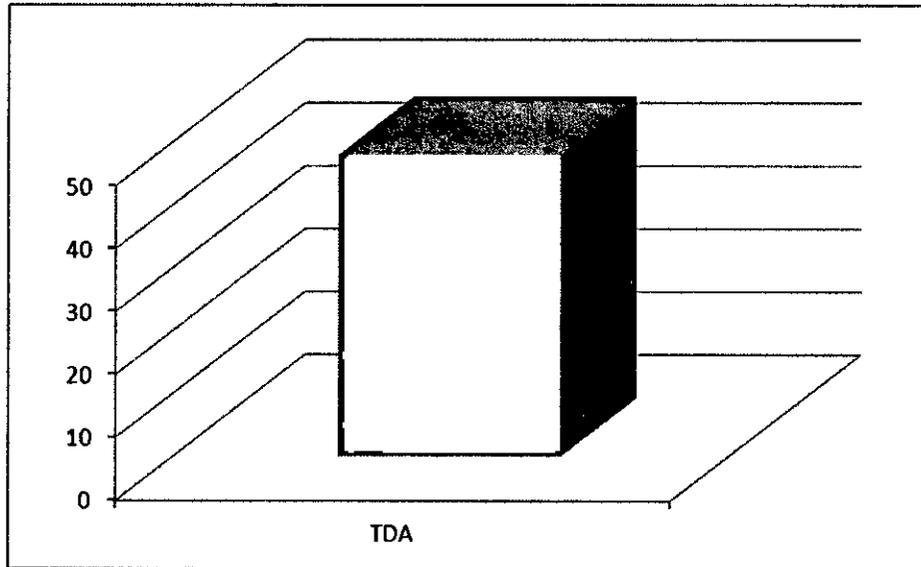
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado 47 están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el jefe inmediato comunica acerca del buen o mal trabajo del personal, mientras que 1 no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.26

Existe sana competencia entre mis compañeros



Fuente: Elaboración propia

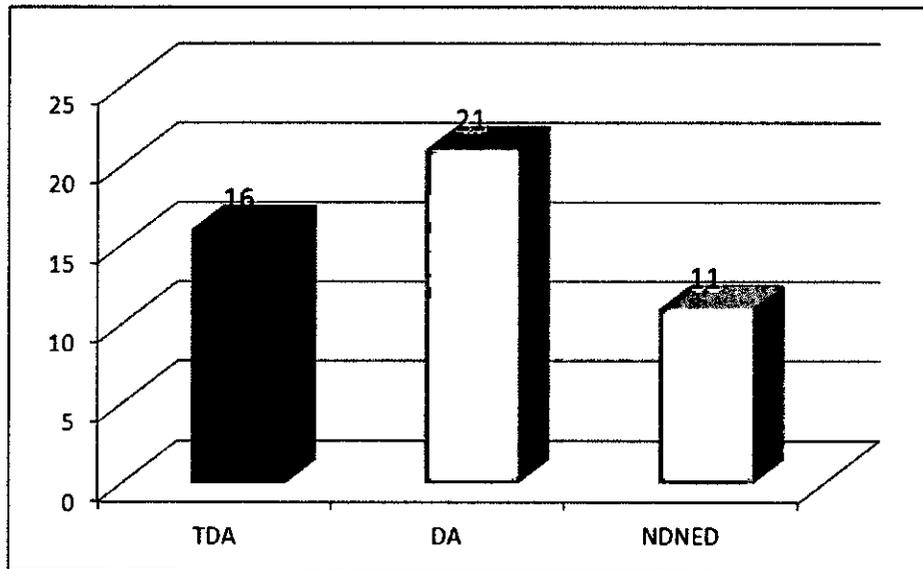
Interpretación:

De la figura podemos afirmar que del total encuestado los 48 están totalmente de acuerdo con que exista una sana competencia entre compañeros.

AMBIENTE LABORAL

Figura N° 5.27

Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable



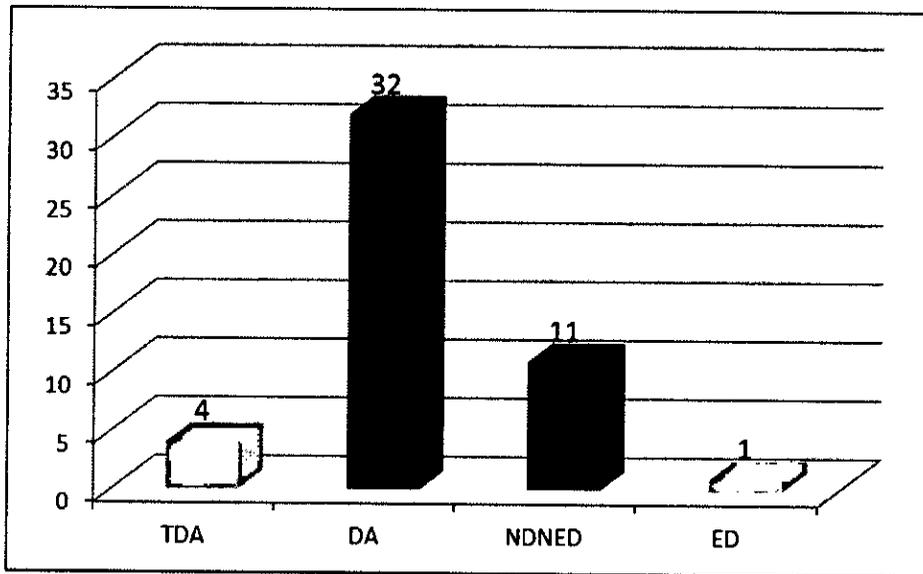
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos decir que del total de encuestados, 37 están de acuerdo y totalmente de acuerdo en decir que el jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, mientras que 11 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.28

Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo



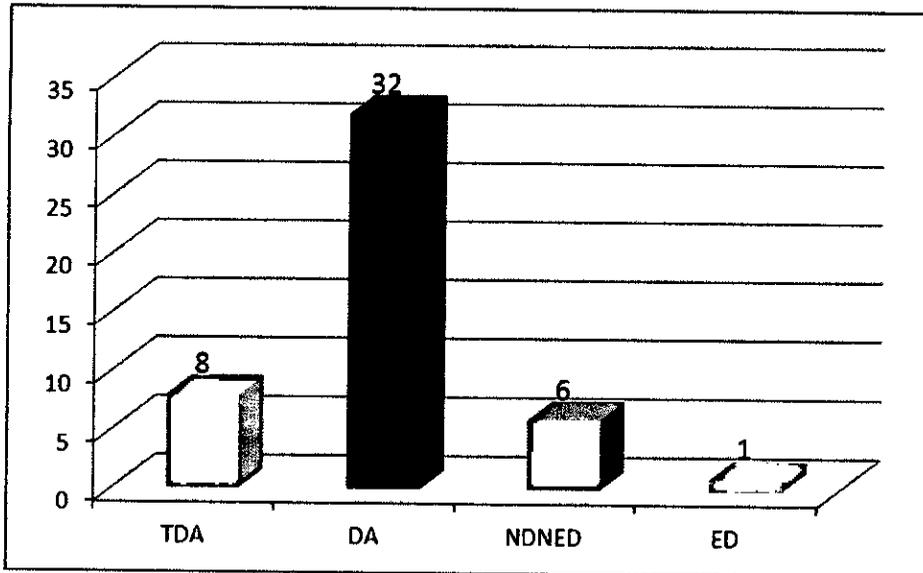
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos decir que del total encuestado, 36 se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las normas y reglas de la organización sean claras y que faciliten el trabajo, mientras que 11 no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, solo 1 persona afirma que está en desacuerdo con el ítem de la figura.

Figura N° 5.29

Me interesa el desarrollo de mi organización de salud



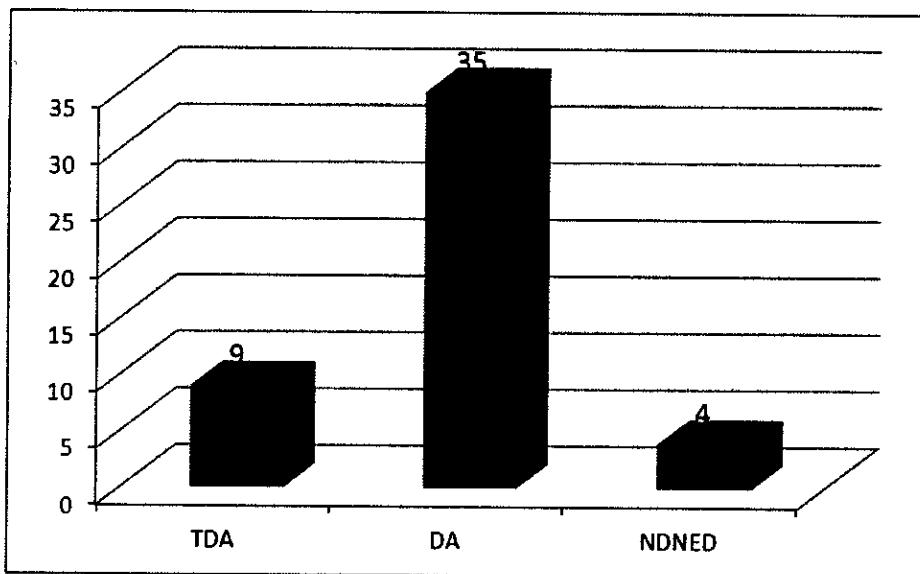
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura, podemos afirmar que del total de encuestados 40 personas afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que les interesa el desarrollo de la organización de salud, mientras que 6 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1 se encuentra en desacuerdo.

Figura N° 5.30

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud



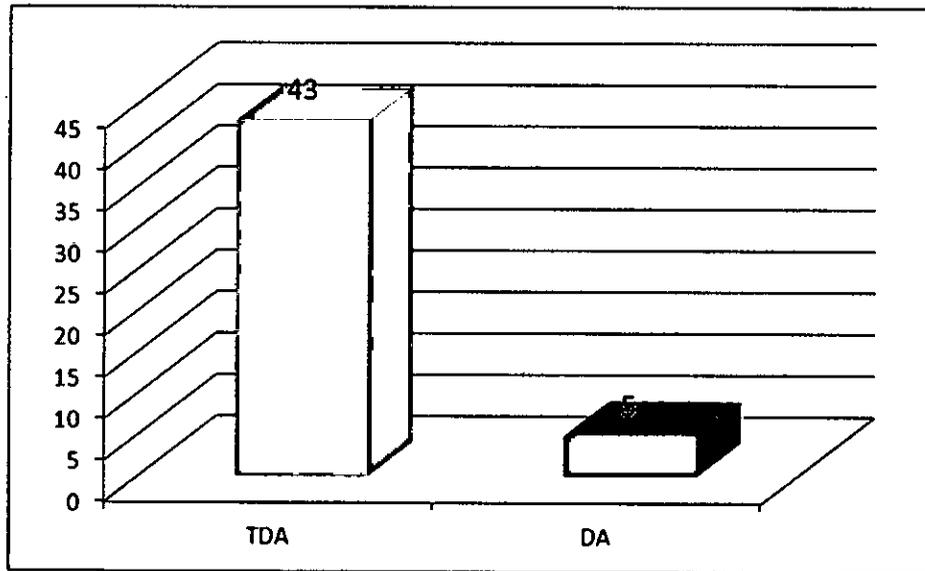
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total encuestado 44 están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la organización de salud, mientras que 4 personas manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.31

Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados



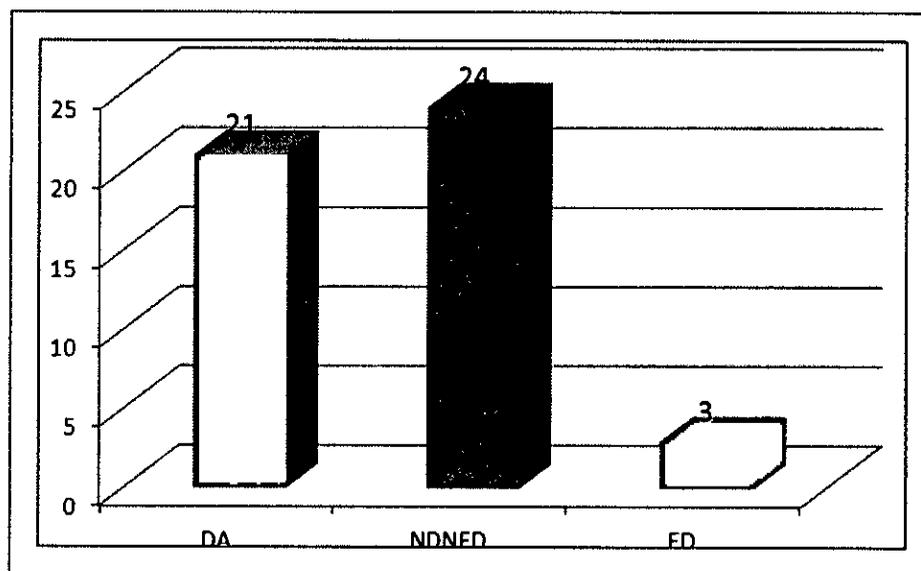
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura se afirma que del total encuestado, 43 se encuentran totalmente de acuerdo con que los beneficios que ofrecen en el trabajo son los adecuados, mientras que 5 está de acuerdo.

Figura N° 5.32

Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo



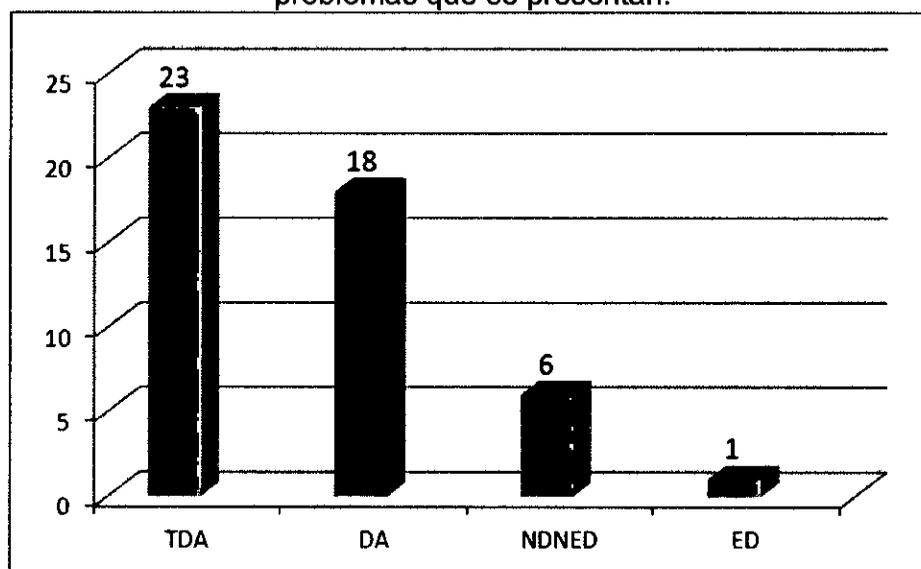
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura se afirma que del total encuestado, 21 manifiesta estar de acuerdo con que existen incentivos laborales por los cuales se trata de hacer un mejor trabajo, 24 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3 está en desacuerdo.

Figura N° 5.33

Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.



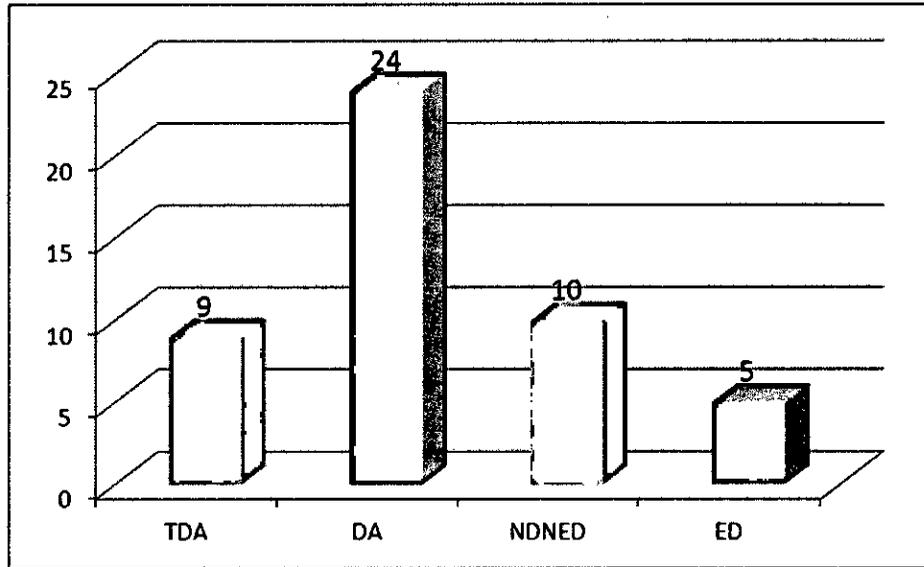
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la figura podemos decir que del total de encuestados, 41 están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan, mientras que 6 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura N° 5.34

Recibo buen trato en mi establecimiento de salud



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la figura vemos que del total de encuestados 24 están de acuerdo en que reciben un buen trato en su establecimiento de salud, 9 están totalmente de acuerdo, 10 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 están en desacuerdo.

En la siguiente tabla se demuestra la relación directa entre la Variable 1 y la Variable, existiendo asociación de gran significancia.

Clima laboral en el servicio de enfermería

Tabla N° 5.5

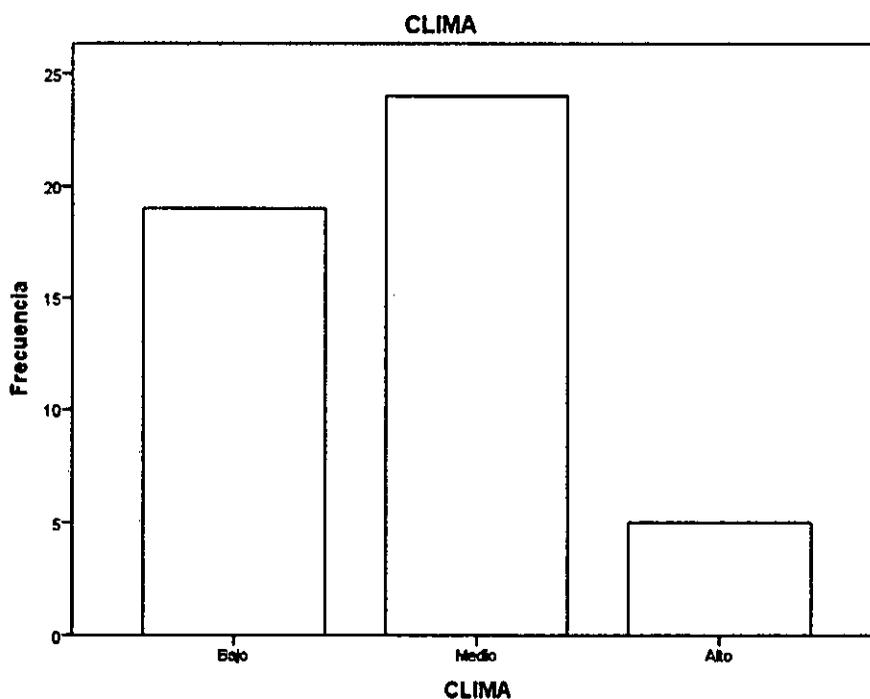
CLIMA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	19	39.6	39.6
	Medio	24	50.0	89.6
	Alto	5	10.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0

Fuente; Elaboración propia

Figura N° 5.35

Clima laboral en el servicio de enfermería



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 5.6

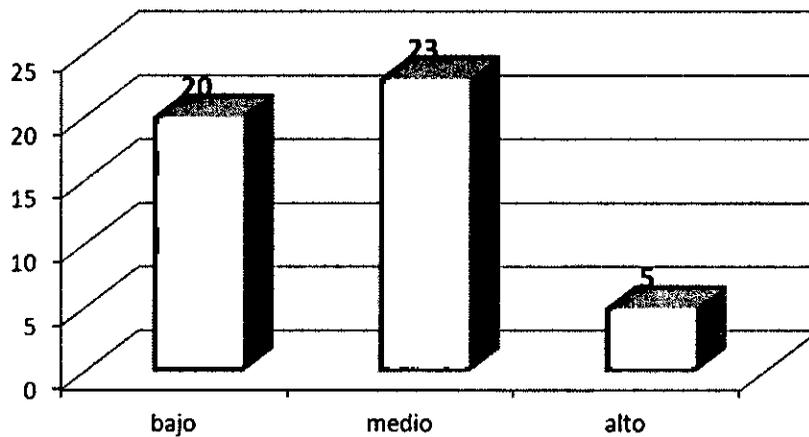
Nivel De Estrés En El Servicio De Enfermería

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	bajo	20	41.7
	medio	23	47.9
	alto	5	10.4
	Total	48	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5.36

Nivel De Estrés En El Servicio De Enfermería



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 5.7

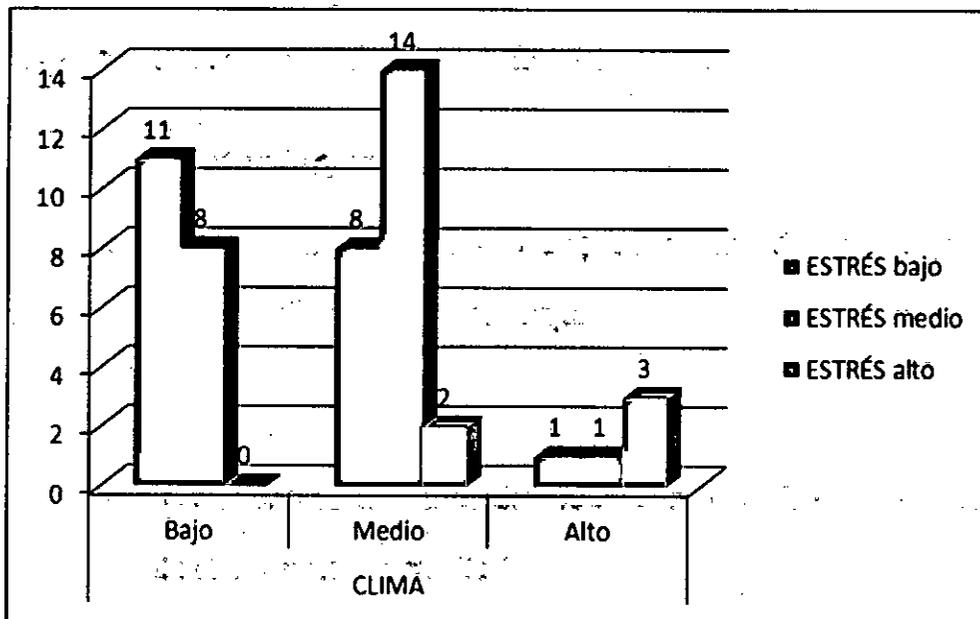
Relación entre el nivel de estrés y el Clima laboral en el servicio de enfermería

Recuento					
		CLIMA			Total
		Bajo	Medio	Alto	
ESTRÉS	bajo	11	8	1	20
	medio	8	14	1	23
	alto	0	2	3	5
Total		19	24	5	48

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5.37

Relación entre el nivel de estrés y el Clima laboral en el servicio de enfermería



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADO

6.1 Contratación De Hipótesis Con Los Resultados

Hipótesis general

- "A mayor nivel de estrés en los profesionales de enfermería el nivel de clima laboral será bajo.

Hipótesis específica

- "A menor nivel de estrés del profesional de enfermería el nivel de clima laboral será alto."

Menor de $P < 0,05$

Con un valor de 17,55 y $P = .002$

Tabla N° 6.1

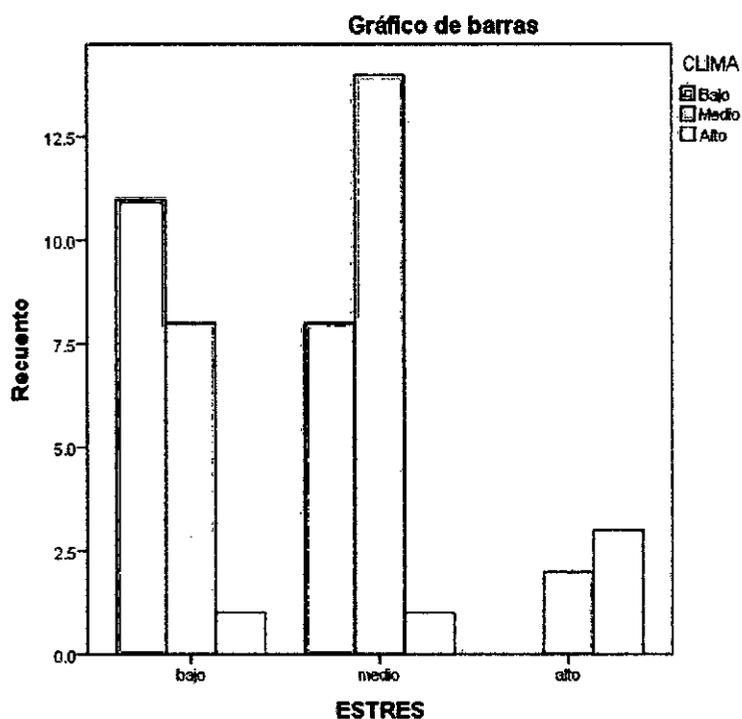
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.535 ^a	4	.002
Razón de verosimilitudes	13.503	4	.009
Asociación lineal por lineal	8.642	1	.003
N de casos válidos	48		

a. 5 casillas (55.6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .52.

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6.1



Fuente: Elaboración propia

Al analizar los cuadros y las gráficas que dieron los resultados de las encuestas, tanto el test de Bournout como la del clima laboral, llegamos a los siguientes resultados:

En cuanto al test de Bournout, podemos manifestar que el personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Ohz maneja muy bien el nivel de estrés en la mayoría de los casos, pues son muy pocos y muy pocas veces en las que se han sentido emocionalmente cansados o vacíos al terminar su turno no se sienten abrumados por lo pesadas que son a veces las jornadas de trabajo ni se

cansan o se cansan poco al trabajar todo el día con las personas, esto se debe a que a la mayoría del personal le gusta lo que hace, lo que dificulta que se estresen, están acostumbrados a trabajar bajo presión y están bien capacitados en sus labores lo cual hace que las puedan desempeñar con entusiasmo y el esmero suficiente para crear un ambiente agradable tanto con los pacientes como con sus compañeros.

Analizando ahora la encuesta de clima laboral, la mayoría de los encuestados afirma que el clima laboral es idóneo para el trabajo, definen que el jefe siempre está cuando se le requiere y que realiza un buen trabajo al manejar conflictos, haciendo que exista una ambiente laboral agradable, pues las decisiones se toman según cómo deben tomarse, encaminándose de manera exitosa al logro de los objetivos, sienten comprometidos con su organización y se sienten a gusto formando parte de ella, pues las reglas son claras y facilitan el trabajo, existiendo una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, existiendo una sana competencia, así como también se les permite tomar las iniciativas para solucionar algún problema que se haya presentado. Viendo estos resultados podemos definir que el clima laboral del servicio de emergencia es apropiado para el trabajo, solo en algunos casos los cuales han sido pocos se ha presentado que el personal está en desacuerdo con los puntos de la encuesta, pero ha sido en su minoría en los casos en los que se ha presentado un desacuerdo.

Así, se ha podido comprobar que ambas hipótesis son verdaderas por cuanto existe una relación indirecta en cuanto al nivel de estrés con el clima laboral, pues a menor estrés el clima laboral será bueno, por lo que se aceptan ambas hipótesis.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.

En cuanto a la contrastación con los antecedentes expuestos en la presente tesis, se manifiesta lo siguiente:

En el trabajo de Milena Arias Jiménez: *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños*, (2004). Se manifiesta que en comparación con la presente tesis, existe una relación directa entre el resultados obtenido por la autora y los resultados obtenidos en la presente tesis, por cuanto en ambos estudio existe una buena comunicación, motivación, compañerismo y satisfacción laboral en las organizaciones.

En la tesis efectuada en México (2006) por los autores: Diana Brenda Calva Pedraza, Giovanna Lucía Hernández Vicenttin, "*Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla*", se ve que el clima laboral es considerado como un factor importante debido a la influencia que tiene sobre la manera de comportarse los trabajadores. En dicho estudio hacen un énfasis en que la institución conozca las metas, ideales y aspiraciones del personal a fin de que sientan confianza y

aporten valores significativos a la institución, incentivando el conocer al trabajador y que este conozca a su institución. En lo concerniente a la relación existente entre presente tesis y el estudio antecedente, se puede manifestar que existe una relación directa entre ambos estudios por cuanto en ambos casos se requiere que los trabajadores tengan compañerismo y que los jefes motiven a su personal y establezcan confianza recíproca entre institución – empleado.

En el estudio de F. Ramos, R. Castro, A. Galindo, Fernández Valladares M.J, (1998), en España, "***Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León***": vemos que la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach Bournout Inventory. El personal de planilla, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los trabajadores contratados interinos. El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización, pero reduce la sensación de inadecuación profesional. La antigüedad en el puesto actual constituye un seguro contra la sensación de inadecuación profesional. Este antecedente con el presente no se encuentran muy relacionados debido en la presente tesis se ha visto según el análisis que el personal del servicio de emergencia no se encuentra tan estresado y sí muy preparado para enfrentar crisis de agotamiento.

En el estudio de Adolfo Romero Ruiz, Ignacio Banderas López: "***Clima laboral en las enfermeras de unidades Críticas del Hospital Gonzalo***

Vásquez, España". Nos dice que la mayoría del personal encuestado están de acuerdo con las funciones que desempeñan, sin embargo también afirman que su trabajo les genera tensión y que a medida que avanza la edad se tiene más sensación de esfuerzo físico, pudiendo repercutir en sus vidas de forma negativa afectando así la salud. Sin embargo, la relación entre compañeros de trabajo son buenas, lo que nos da una relación directa con la presente tesis.

En el estudio de Juana Durand, Tula Espinoza, Luzmila Figueroa y colaboradores, **"Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana"**. Nos dice que el nivel de estrés es manejable, sin embargo se evidencian su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia. Esto nos da como resultado que no existe mucha relación con la presente tesis.

En el estudio de Juana Durand, Tula Espinoza, Luzmila Figueroa y colaboradores (2003), **"Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana"**. Nos dice que el nivel de estrés es manejable, sin embargo se evidencia su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con un amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia. Esto nos da como resultado que no existe mucha relación con la presente tesis.

VII. CONCLUSIONES

- a) Las enfermeras del Hospital Nacional Lanfranco la Hoz servicio de emergencia; presentan un nivel de estrés laboral medio referido a sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización.
- b) Las enfermeras del Hospital Nacional Lanfranco la Hoz servicio de emergencia; presentan un nivel de estrés laboral medio en la dimensión agotamiento emocional referido a sentimientos de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo y hacia el paciente.
- c) Las enfermeras del Hospital Nacional Lanfranco la Hoz servicio de emergencia; presentan un nivel de estrés laboral baja en la dimensión realización personal referido a que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo.
- d) Las enfermeras del Hospital Nacional Lanfranco la Hoz servicio de emergencia; presentan un nivel de estrés laboral media en la dimensión despersonalización referido a sentimientos de endurecimiento emocional.

VIII. RECOMENDACIONES

- a) Realizar estudios comparativos con el personal profesional de enfermería de ESSALUD, F.F.A.A y MINSA de Unidades de Cuidados Intensivos y Emergencia.
- b) Que el Departamento de enfermería elabore programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.
- c) Realizar estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan en el estrés, a fin de evaluar los resultados que utilizará el personal de enfermería en el manejo del estrés
- d) Realizar estudios de investigación teniendo en cuenta las estaciones y/o acontecimientos del año (fiestas, desastres de magnitudes grandes) con el personal profesional de enfermería.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Becerra Alipaza, Virgilia. (1996), "*Factores Asociados a las Situaciones de Estrés que Experimentan las Enfermeras que Laboran en la Unidad De Cuidados Coronarios del H.C. Sanidad de las FFPP*". En Tesis para optar el título de enfermera. Lima –Perú . UNFV.
2. Documento Técnico: *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional* Ministerio de Salud PERÚ Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA
3. Durand Barreto, Juana y Colaboradores. (2003). "*Nivel de Estrés en Enfermera en Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana*". En Anales de la Facultad de Medicina; Ed. UNMSM. Vol.64.N°3 .
4. Gestal J. (1995). *Riesgo del Personal Sanitario*. 2° Edición. España: Ed. Mc Graw Hill.
5. Gil Monte R. y Peiró J.M. (1995) *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de quemarse*. 2° Edición. España: Ed. Síntesis.
6. Huber, Diana. (1999). *Liderazgo y Administración en Enfermería*. México: Ed. Mc Graw Hill.
7. Kozier, Barbara. (1999) *Fundamentos de Enfermería*. 5° Edición. México: Ed. Mc Graw Hill. Vol I.

8. Lazarus, R.S. (1993). *From Psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. Annual Review of Psychology, 1993, 44, 1-21.*
9. Mediano O. Lorenzo y Fernández C. Gloria. (2011). *El Burnout y los Médicos 2º Edición. España: Ed. Graficas Rimont.*
10. MINSA. (2008) Modulo IV. *Sistema de Informatización y Vigilancia Epidemiológica. Niveles de Estrés en Poblaciones de Riesgo.*
11. Navarro A., Gladys E., y Liendo V., Nelsi E. (2006). "Conocimientos y Manejo del Estrés en Enfermería de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo". En Tesis para optar el título de enfermera. Lima –Perú , UNMSM.
12. Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): *Control del Estrés laboral. Madrid. Eudema.*
13. Selye, H. (1936). *A syndrome produced by diverse nocuous agents. Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences, 10, 230-231.*

PAGINAS WEB:

1. <http://www.monografias.com/trabajos10/estrés/estre.shm> – 40k
2. <http://www.profesional.medicinatv.com/reportajes/muestra.asp>
3. <http://www.medspain.com/n3-feb99/stress>.
4. <http://www.geocities.com/psicoresumenes/articulos/estrés>.
5. <http://www.perso.wanadoo.es/aniorte-nic/Apun-psicolo-salud>.

6. Laboral [http:// ww. drweesa. com.ar/aa /Alemeon/q19/a19-03htm-33k.Pg22](http://ww.drweesa.com.ar/aa/Alemeon/q19/a19-03htm-33k.Pg22)
7. <http://www.ucm.es/info/seas/estre-laboral-lab/10k>
8. <http://www.csi-csif.es/andalucia/acosolaboral/bodpinte.doc>
9. <http://www.psiquiatria.com/congreso/mesas/mesa25/conferencia/25-cib4.ht>
10. <http://www.alast.org/PDF/Walter/tecMendesDizKombit.PDF>
11. <http://www.msc.es/salud/burnout /199703.htm.Pg.20>
12. <http:// www. hearth. com/ salud%/20 laboral/Síndrome burno ut.htm. Pg.10.>
13. [www. informed. sld. Cu / revistas/spu/vol29-2-03 /spuo.2 203. htm.](http://www.informed.sld.cu/revistas/spu/vol29-2-03/spuo.2203.htm)
14. [www. spci. org/ cimc 200/Abstra cts/028/burnout.htm.Pg.3.](http://www.spci.org/cimc200/Abstracts/028/burnout.htm.Pg.3)
15. <http://www.crid.or.cr> 16. Buscador Google: Técnicas de Manejo de Estrés [http://www.contusalud.com/website/folder/separatamientos-stress.htm.](http://www.contusalud.com/website/folder/separatamientos-stress.htm)

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y EL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DE ABRIL A DICIEMBRE 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la hoz?</p>	<p>Objetivo general: Identificar la relación entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y clima laboral en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz.</p>	<p>Hipótesis General A mayor nivel de estrés en los profesionales de enfermería el nivel de clima laboral será bajo.</p>	<p>Variable independiente: Nivel de estrés</p> <p>Dimensión 1 Agotamiento emocional</p> <p>Indicadores: Desgaste físico Actitudes Aptitudes</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativo</p> <p>El diseño de estudio: Es prospectivo, correlacional, transversal.</p> <p>Población: 55 enfermeras que laboran en emergencia en el Hospital y brindan atención las 24 horas al día.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA		
<p>¿Cuál es el nivel de estrés del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz?</p> <p>¿Cuál es el clima laboral en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar nivel de estrés del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. • Identificar el clima laboral en el servicio de emergencia. 	<p>A menor nivel de estrés del profesional de enfermería el nivel de clima laboral será alto.</p>	<p>Dimensión 2 Realización personal</p> <p>Indicadores: Autoestima Actitudes</p> <p>Dimensión 3 Despersonalización</p>	<p>Muestra: 48 enfermeras que laboran en emergencia en el Hospital y brindan atención las 24 horas al día, según muestreo aleatorio simple.</p> <p>Técnica de recolección: Entrevista</p>

			<p>Indicadores: Relaciones interpersonales Proyección Empatía</p> <p>Variable dependiente</p> <p>V2: Clima laboral del servicio de emergencia.</p> <p>Dimensiones 1 Relaciones Intrapersonales</p> <p>Dimensiones 2 Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensiones 3</p> <p>Ambiente laboral.</p> <p>Escala de medición cuestionarios</p>	<p>Observación Instrumento:</p>
--	--	--	--	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO ESTRÉS – BOURNOUT (1986)

I. Introducción:

Estimado Licenciada(o):

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el estrés laboral en los Licenciados en Enfermería del área de Emergencia del hospital Carlos La Franco la Hoz". Agradézco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima.

II. Contenido:

Datos Generales:

1. Edad:
2. Sexo: F() M()
3. Otros estudios:
4. Tiempo total de servicio en el Hospital:
5. Tiempo de servicio:
6. Estado civil:
7. Lugar de procedencia:
8. Lugar de residencia:
9. N° de hijos:

III. Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número de que representa la frecuencia con que Ud. Suele tener dichas manifestaciones:

PREGUNTAS	NUNCA	1 O 2 VECES AL AÑO	1 O 3 VECES AL MES	1 O 2 VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
1)Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo:					
2)Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío:					
3)Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado:					
4)Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente :					
5)Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales:					
6)Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa :					
7)Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					

8) Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa :					
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo:					
10) Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas:					
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente:					
12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo:					
13) Me siento frustrado por mi trabajo:					
14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral:					
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes :					

ANEXO 3
CUESTIONARIO
CLIMA LABORAL

II. Contenido:

Datos Generales:

1. Edad:

2. Sexo: F () M ()

3. Otros estudios:

4. Tiempo total de servicio en el Hospital:

5. Tiempo de servicio:

6. Estado civil:

7. Lugar de procedencia:

8. Lugar de residencia:

9. N° de hijos:

TED Totalmente en desacuerdo

ED En desacuerdo

NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo

DA De acuerdo

TDA Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	TED	ED	NDNED	DA	TDA
RELACIÓN INTRAPERSONALES					
1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2. Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
3. Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
4. Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
5. Estoy comprometido con mi organización de salud.					
6. Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
7. El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
RELACIONES INTERPERSONALES					
8. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
9. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
10. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
11. Existe sana competencia entre mis compañeros.					

AMBIENTE LABORAL					
12. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
13. Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
14. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
15. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
16. Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17. Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
18. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
19. Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
20. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADO

6.1 Contrastación De Hipótesis Con Los Resultados

Hipótesis general

- “A mayor nivel de estrés en los profesionales de enfermería el nivel de clima laboral será bajo.

Hipótesis específica

- “A menor nivel de estrés del profesional de enfermería el nivel de clima laboral será alto.”

Menor de $P < 0,05$

Con un valor de 17,55 y $P = .002$

Tabla N° 6.1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.535 ^a	4	.002
Razón de verosimilitudes	13.503	4	.009
Asociación lineal por lineal	8.642	1	.003
N de casos válidos	48		

a. 5 casillas (55.6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .52.

Fuente: Elaboración propia