

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD**



NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN AL CLIMA

**ORGANIZACIONAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS**

LANFRANCO LA HOZ, 2014

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORAS:

LIC. BAUTISTA IQUISE, YENY FLORA

LIC. FERNANDEZ OBLITAS DE RONCAL, IRENE

LIC. GUERRERO CHUMPITAZ, MARIA DE LOS ANGELES

**CALLAO – 2015
PERÚ**

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	03
ABSTRACT	04
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. identificación del problema	05
1.2. Formulación del problema	09
1.3. Objetivos de la investigación	09
1.4. Justificación	10
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2. Bases Conceptuales	20
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1. Definición de las variables	38
3.2. Operacionalización de variables	39
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	42
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo de investigación	43
4.2. Diseño de la investigación	43
4.3. Población y muestra	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.5. Procedimiento de recolección de datos	49
4.6. Procedimiento estadístico y análisis de datos	49
V. RESULTADOS.	50
VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	55
VII. CONCLUSIONES	58
VIII. RECOMENDACIONES	59
IX, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLA DE CONTENIDOS

		Pág.
Tabla 5.1	Datos Sociodemográficos de los Profesionales de Salud que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2014	47
Figura 5.1	Nivel de Stress de los Profesional de Salud que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	48
Figura 5.2	Nivel de Stress, según dimensiones, de los Profesionales de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	49
Figura 5.3	Nivel de Clima Organizacional de los Profesionales de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	50
Figura 5.4	Nivel de Clima Organizacional, según dimensiones, de los Profesional de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	51

RESUMEN

El presente estudio de investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presentó, en un espacio y tiempo determinado, teniendo como

Objetivo principal determinar el Nivel de Estrés Laboral en relación al Clima Organizacional en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2014.

Se trabajó con una muestra de 45 Trabajadores (Profesionales de la Salud), de condición laboral nombrado y contratado. La técnica utilizada fue encuesta individual directa, y como instrumento el Cuestionario propuesto por Maslach aplicada por primera vez en 1982, que busca determinar el nivel de estrés laboral.

Además, el Clima Organizacional tiene 50 ítems, los cuales se agruparon en 5 determinantes, que clasificaron el clima Organizacional del personal de Salud.

Se determinó que el Nivel de Stress y los Niveles de Clima Organizacional, se encuentran asociados.

Se infiere que el Nivel de Estrés Laboral y Clima Organizacional son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación de estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Palabras Claves: Estrés Laboral y Clima Organizacional.

ABSTRACT

This research study was descriptive - correlational, cross-sectional, as it allowed us to obtain information on the study variables are presented as in a space and time, with the

Main objective determine the level of work stress in relation to the Organizational Climate Health Professionals Emergency Service Lanfranco La Hoz 2014 Carlos Hospital.

We worked with a sample of 45 workers (Health Professionals), naming and hired labor condition. The technique used was direct individual survey, and an instrument proposed by Maslach Questionnaire first applied in 1982, which seeks to determine the level of job stress.

Besides the organizational climate has 50 items, which are grouped into five determinants, who rated the organizational climate of health personnel.

It was determined that the level of Stress and Organizational Climate levels, are associated.

It is inferred that the level of work stress and organizational climate are fundamental pillars in competitive organizations. Any variation of these affects the work environment and the necessity in it.

Keywords: Job Stress and Organizational Climate

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del Problema

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida (citado por Cano, 2003), el 28% de los trabajadores europeos padece estrés. El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores y suponiendo para sus países miembros un coste de 20.000 millones de euros al año, entre gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad (Gascón, Olmedo y Ciccotelli, 2003). El estrés hace referencia a un proceso interactivo complejo, que viene determinado, fundamentalmente, por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la persona para hacerles frente. **(1)**

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es el factor causal de muchas enfermedades y de los problemas de la salud mental es considerado el mal del siglo, que afecta al Individuo y/o Ser Humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología. **(2)**

El interés por conocer el clima laboral surge a finales de los años 70 ante la escasez de enfermeras a nivel hospitalario en Estados Unidos, junto al hecho de que algunos hospitales eran capaces no sólo de no

perder enfermeras sino de atraerlas. Ello hizo cuestionarse sobre las características de esos hospitales (denominados Hospitales Magnéticos) e impulsó desde principios de los 80 que se desarrollasen estudios para conocer los factores que facilitan o impiden la práctica Enfermera.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una Persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del Trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. **(3)**

En base a ello podemos decir que la Salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, “pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países”. **(3)**

En el Perú existen varios subsistemas en la organización de los servicios de salud, que están agrupados en el sector público y el no público. El Ministerio de Salud es la máxima unidad sanitaria en el país, que tiene a su cargo la rectoría del sector y es responsable de la dirección y gestión de la política nacional de salud.

La prestación de los servicios de salud está relacionada directamente con la atención al usuario en las diferentes especialidades, para garantizar una atención adecuada y oportuna con eficiencia y eficacia. En el caso de los servicios de emergencia, estos constituyen áreas donde la población confía encontrar respuesta a sus necesidades de salud y son los articuladores de la respuesta inmediata para cumplir un rol importante en la denominada hora de oro, dado que la actuación del equipo multidisciplinario ha demostrado disminuir el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos. **(4)**

El hecho de acudir a brindar atención a los Pacientes que ingresan a sala de emergencia genera un alto grado de estrés entre los Profesionales de la Salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico.

Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores y su desempeño. **(4)**

El estrés laboral, según Sotillo se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo.

Para Cano y Pedrero, los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración, sistemas de trabajo y la calidad de las relaciones humanas. Estos factores condicionan la presencia de estrés laboral como: trabajo con gran demanda de atención y responsabilidad, amenaza de demandas laborales, liderazgo inadecuado, rotación de turnos, jornada de trabajos excesivos, actividades físicas corporales excesivas que influyen negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del Individuo y que se manifiestan por síntomas físicos, emocionales, cognitivos y del comportamiento. **(5)**

Frente a esta situación, en lo posible se debe evitar que el Profesional de la Salud llegue a la insatisfacción Profesional y Familiar, que se ve reflejada en actitudes de agresividad, inadecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familiar; factores que influyen en el rendimiento laboral.

Es por ello que el estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demanda) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse

una situación de estrés y en consecuencia enfermedades, suicidios y ausentismo laboral.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a los datos consignados anteriormente nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es el Nivel de Estrés Laboral en relación al Clima Organizacional en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2014?

1.3 Objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Determinar la relación entre Nivel de Estrés y Clima Organizacional del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos LanFranco la Hoz 2014

Objetivos específicos:

- Identificar el Nivel de Estrés Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Identificar el Clima Organizacional en el Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Establecer la relación del Nivel de Estrés Laboral según el Clima Organizacional del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

1.4 Justificación

El estrés es un fenómeno frecuente y representa un proceso psicofisiológico multicausal. Es un factor de riesgo significativo de morbilidad mental, pero también de otras enfermedades y de accidentabilidad, por lo cual es de interés para la salud ocupacional. Según la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), estrés laboral se define como: “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica la producción, al afectar la salud física y mental de los Trabajadores.” A fines del decenio pasado, la OIT planteaba su preocupación ante el aumento de los índices de estrés laboral en el mundo. Para ese organismo, el estrés en el trabajo es uno de los grandes desafíos que se presenta a los gobiernos, a los empleadores y a los sindicatos. Se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo laboral, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. (GUIC, E. 2002)

Quienes trabajan en salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que se resuelven dependiendo de las personalidades individuales, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan.

En situaciones de emergencia en salud, tanto en el área emergencia, como en otras, existen una serie de factores que influyen en la gravedad y requerimientos de cada evento, que lo hacen único y que

implican una carga estresante importante, puesto que está en las manos de los prestadores de salud, el tomar decisiones que lleven a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de las personas, y que definen la calidad de la atención. **(6)**

En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés.

Así mismo el Clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional. Comprende el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros. Influyen la estructura de la Organización, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación. El mejor enfoque utiliza las percepciones

que el trabajador tiene de las estructuras y procesos en el medio laboral.

Es importante conocer el clima organizacional, herramienta de direccionamiento administrativo para realizar una intervención. Es por esta razón que nos hemos planteado este estudio con la finalidad de conocer cómo perciben el clima organizacional los trabajadores del Hospital.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

Al realizar la revisión de los antecedentes del estudio se ha encontrado trabajos tanto a nivel Nacional como Internacional.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha revisado literatura Internacional e Nacional que se relacione con el problema de investigación, con el fin de enriquecer la investigación.

A Nivel Internacional:

MOREIRA FUEYO, (España - 2002), realizo un estudio titulado "Clima Organizacional y el estrés percibido por los Profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueños de Gijón". Los resultados evidenciaron que el perfil del Profesional estudiado fue mujer de 36 años, Medico, Casada, contrato fijo, con experiencia laboral de 11 años y de 5 en el Servicio de Urgencias y que trabaja a tres turnos. No ha experimentado baja laboral en el último año y su trabajo afecta moderadamente a su vida familiar.

Valora positivamente el clima organizacional, es extrovertida, estable emocionalmente y no parece presentar estrés. Así mismo demostraron la existencia de relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, así como entre estas variables socio demográficas y socio- laborales. Finalmente concluyeron que deberían introducirse modificaciones en la dinámica

de la organización y en estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos. **(7)**

GARCÍA MATURANA, Carolina Alejandra, Chile – 2006, ***Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencia Gineco - Obstetricia. Hospital Clínico Regional Valdivia***, concluye encontrándose un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos. Las fuentes de insatisfacción y de tensión son dimensiones independientes en su aparición según grupo ocupacional y sexo. Se reafirma la capacidad de los cuestionarios para discriminar la frecuencia de las manifestaciones de estrés entre grupos ocupacionales.

No existiendo en el HCRV un protocolo de identificación de estrés, este estudio representa una herramienta útil para lograr delinear estrategias de prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral. **(8)**

MAMANI ENCALADA, Antonia; OBANDO ZEGARRA Roxana; URIBE MALCA Ana María y VIVANCO TELLO Maritza, ***Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño***

Laboral en Emergencia Centro-cuyo, Buenos Aires, Al finalizar el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones: las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. **(9)**

VILLARROEL, F. y FIGUEROA GUERRA, E. (2005), realizaron en Caracas, Venezuela, una investigación direccionada a ***Determinar el clima organizacional vivenciado por enfermeras y enfermeros de atención directa, adscritos a las unidades de hospitalización de la clínica "Vista Alegre"***, en su dimensión: Satisfacción laboral.

En términos metodológicos, fue una investigación con diseño no experimental, tipo descriptiva-transversal, cuya población fue integrada por cincuenta (50) enfermeras y enfermeros, y la muestra seleccionada en forma aleatoria, la conformaron el 80% de dicha población. Para la recolección de la información aplicaron un cuestionario, contentivo de datos demográficos y 40 preguntas en escala Lickert con cuatro alternativas de respuestas: Altamente satisfecho (4); Satisfecho (3); Ni satisfecho, ni insatisfecho (2) y Nada satisfecho (1) cuya confiabilidad según el índice Alfa de Cronbach alcanzó un alto valor confiable de 0,96.

En los resultados, las autoras del estudio, señalaron que el clima organizacional no es totalmente satisfactorio en lo referido a la estructura organizacional, dado a que el 50% de los elementos maestres se ubicó en la categoría ni satisfecho, ni insatisfecho, el 31% satisfecho, en cuanto al trabajo desafiante. **(10)**

MORENO, D.; PEREZ DE AYALA, H. y FIGUERA GUERRA, E. (2004) realizaron en Puerto Cabello, Edo. Carabobo, una investigación, cuyo propósito fue ***Determinar el clima organizacional vivenciado por las enfermeras y enfermeros de atención directa***, en su dimensión: satisfacción en el puesto de trabajo. En el contexto metodológico, fue una investigación no experimental, tipo descriptiva-transversal, cuya población, la integraron 94 enfermeras y enfermeros, adscritos a las unidades clínicas, conformadoras de la estructura organizacional del hospital "Dr. Adolfo Prince Lara" de Puerto Cabello. La muestra seleccionada, aplicando el muestreo probabilístico intencional, fue integrada por el 27,60% de la población. Para la recolección de la información aplicaron un cuestionario contentivo de datos demográficos y 38 preguntas que midieron los subindicadores e indicadores contenidos en la operacionalización de variables, a través de una escala Lickert de cinco puntos cuya confiabilidad obtuvo un valor de 0.98 según el índice Alfa de Cronbach.

En los resultados las autoras del estudio enfatizan que el clima percibido no es totalmente satisfactorio para las enfermeras y enfermeros en lo referido al trabajo desafiante, al sistema de recompensa, ni a las condiciones de trabajo que les ofrece la organización. **(11)**

2.1.2 A Nivel Nacional

SANTOS PORRAS, Yuvitza, y HUÁNUCO CHUQUILLAQUI, José, Perú – 2011. Realizaron un estudio titulado ***Evaluación del nivel de estrés laboral del personal de salud del servicio de Emergencia del Hospital La Merced – Chanchamayo***. Tuvo como objetivo evaluar los niveles de estrés laboral del personal de salud del servicio de Emergencia del Hospital La Merced, tipo de investigación aplicada – descriptiva, diseño no experimental de corte transversal con un muestreo no probabilístico cuyo método de investigación es cuantitativo, prospectivo, la población en estudio estuvo conformada por el personal de salud de emergencia de dicho hospital: 8 enfermeros, 8 técnicos de enfermería y 9 médicos, los cuales cumplen los criterios de inclusión y exclusión descritos. El estudio acepta la hipótesis planteada la cual concluye que el nivel de estrés laboral del personal de salud de emergencia del hospital La Merced es significativamente alto. **(12)**

DÁVALOS PÉREZ, Hilda Yessica, Perú -2010, ***Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa***, el estudio llegó a las conclusiones que fueron que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral baja, evidenciando también que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36 – 43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras(o) y casadas(o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia. **(13)**

MORALES LINDO, Cinthya Milagros, Perú – 2006 ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño***, se llegó a los resultados y las conclusiones que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%)enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de

realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario. **(14)**

CHANG LAMAURE, Margarita Isabel; RODRÍGUEZ ROA, Carmen Elizabeth, VENEGAS ARROYO, Cecilia, en Perú, en el 2001 realizaron un estudio sobre ***“Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval”***. Con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dichas unidades, así como los factores institucionales relacionados al estrés e identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés. El método fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 45 enfermeras. La técnica y el instrumento que se utilizaron para la recolección de datos fueron una encuesta y un formulario de Joana Fornes respectivamente. **(15)**

2.2. Bases Conceptuales

2.2.1. Estrés

Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios

resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis.

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama “padre del concepto estrés” popularizo este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este. Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental.

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad).

(14)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud el estrés es definido como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. **(15)**

Para el Ministerio de Salud (MINSA) la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona. **(16)**

2.2.2 Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal.

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física. Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral. **(16)**

Tipos de estrés laboral

Existen dos tipos de estrés laboral:

1. Episódico: Puede ser ocasionado por la aparición no prevista de gran intensidad, pero de corta duración. Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.

2. Crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- **Ambiente laboral inadecuado:** son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.

- **Sobrecarga de trabajo:** es el estrés por sobrestimulación.

Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal

- **Alteración de ritmos biológicos:** es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.

- **Responsabilidades y decisiones muy importantes:** es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

- **Estimulación lenta y monótona:** es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- **Condiciones laborales inadecuadas:** nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica. **(16)**

Causas

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar. **(16)**

De manera general, el estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros.

Entre los estresores extraorganizacionales e intraorganizacionales tenemos lo siguientes:

- **Estresores extraorganizacionales:** factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

- **Estresores intraorganizacionales:** El ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas. (17)

Consecuencias

Si las situaciones de estrés laboral se presentan en forma frecuente e intensa pueden tener consecuencias negativas afectando a los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y a la sociedad. (17)

En el aspecto individual

A. Efectos fisiológicos

El estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar: Cambios en el metabolismo, garganta y boca seca, dolores de cabeza y de espalda, desórdenes gastrointestinales, dificultades respiratorias, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea.

B. Efectos psicológicos

El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

C. Efectos conductuales

Las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son: Mayor consumo de alcohol y tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla: hablar rápido, alteraciones en el sueño, comportamiento propenso a accidentes, variaciones en el rendimiento, risas nerviosas, conducta impulsiva, intento de suicidio. **(18)**

D. Efectos sociales

En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos:

1. La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales
2. La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales.

Empleando ambos parámetros se hablará de eficacia social, esto se da cuando la persona logra llevar adelante sus roles cotidianos a la vez que obtiene satisfacción en sus interacciones sociales. Por el contrario: Cuando una persona lleva adelante adecuadamente sus

roles, pero el costo emocional es muy alto o cuando una persona vivencia sus interacciones sociales con satisfacción, pero a costa de desempeñar inadecuadamente determinado rol con el que se ha comprometido entonces su eficacia social está perturbada. **(18)**

Cuando una persona se halla en estado de estrés de manera prolongada, su eficacia social puede verse perturbada tanto a corto como a largo plazo básicamente a través de dos mecanismos; cuando las personas comienzan a percibir sus recursos como insuficientes y suelen volverse evocativos y / o dependientes, ello quiere decir que comienzan a abandonar ciertas actividades o roles que les gustaría desempeñar, o comienzan a requerir mayor apoyo para continuar desempeñándolos o bien comienzan a evaluar sus recursos como súper suficientes y suelen volverse sobre adaptados. Así también cuando comienzan a abarcar mayor número de demandas de las que pueden manejar eficazmente, conduce a un desempeño inadecuado en uno o más roles. A su vez, para no percibir conscientemente el dolor emocional, que implica el tener que aceptar que las demandas están superando sus recursos y que tendría que elegir otra manera de vivir, suelen activarse diferentes mecanismos de defensa psicológico de manera inconsciente, de modo tal que la persona no perciba dicho dolor. **(19)**

E. En el aspecto organizacional

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad)
- Índices elevados de ausentismo laboral
- Mayor número de accidentes de trabajo
- Relaciones laborales pobres
- Alto índice de rotación personal
- Mal clima en la organización
- Antagonismo en el trabajo
- Falta de satisfacción relacionada con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo
- Aumento de huelgas y protestas
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo
- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo.

Los estresores provocan en el individuo, junto a las respuestas conductuales, respuestas fisiológicas que, si se mantienen, ocasionan alteraciones en su adaptación. Las consecuencias del estrés en el trabajo las sienten los individuos y las organizaciones

para las que trabajan, afectando principalmente el desempeño y la productividad. **(19)**

Las consecuencias negativas del estrés sobre la salud pueden ser agrupadas en tres categorías que incluirían:

- 1) diversas enfermedades y patologías;
- 2) alteraciones en el bienestar y la salud mental; y 3) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/rendimiento

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra en peligro. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar pérdida de trabajo. **(19)**

2.2.3 Síndrome de Burnout

Es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres, relación que les exige una respuesta emocional continua. El síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado

de agotamiento excesivo. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud. **(20)**

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios socio-sanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.).

El "Burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "Burnout" se manifiesta por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. **(20)**

- **Agotamiento emocional:** El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus

clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos. **(20)**

- **Despersonalización:** La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.
- **Falta de realización personal:** Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje. **(20)**

El Burnout también va a repercutir sobre la vida personal, el rendimiento y la calidad del trabajo. Cuando el trabajador vuelve a casa después de su jornada laboral lleva consigo toda la tensión acumulada y todo ello repercute en su familia. Esa persona se quejará continuamente de su trabajo y dirigirá su insatisfacción, lamentos y

agresividad en el cónyuge, apareciendo el riesgo de crisis y ruptura del matrimonio. **(20)**

El individuo afectado por el estrés profesional es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuye su atención y dedicación hacia su familia alegando que es una forma de protección hacia ellos, aunque realmente es porque no quiere revivir los problemas del trabajo. El efecto de reprimir sus sentimientos modificará su personalidad en sentido negativo, tanto para sí mismo como para la relación con los demás, sufriendo una falta de comunicación a todos los niveles.

2.2.4 Rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral

El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligran vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud.

La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente. La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto. La American Association of Critical Care

Nursing (AACCN) define la atención de enfermería en cuidados intensivos como el diagnóstico y tratamiento en la respuesta humana a los problemas de salud, actuales o potenciales. **(21)**

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

La enfermera con formación específica en áreas de pediatría, debe tener buena capacidad de comunicación, tacto, paciencia, capacidad de comprensión y discreción. Gran capacidad de organización y resolución en situaciones difíciles, transmitir seguridad y control, informar de lo que ocurre y anticiparse a los procedimientos que van a seguir, utilizar un lenguaje comprensible, dar sensación de control de la situación y apoyo emocional.

Los niños presentan problemas de riesgo vital con menos frecuencia que los adultos, pero tienen más riesgo de presentar signos o síntomas de enfermedad grave de forma sutil, o deterioro rápido. La competencia de la enfermera es valorar inicialmente al niño que

acude al servicio, así como clasificarlo y distribuirlo en base a su patología y necesidades asistenciales.

Aplicar y/o realizar si procede técnicas y cuidados de enfermería y garantizar el confort tanto del niño como de sus acompañantes.

La base sobre la que se sustenta la labor del profesional de enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con los usuarios/ pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. **(21)**

La enfermera que se sienta bien hacia sí misma como persona tiene más probabilidades de afrontar los riesgos de forma responsable, lo que contribuye a un concepto profesional de uno mismo positivo y productivo. De modo que la enfermera debe poseer un equilibrio psicoemocional y/o control psicodinámico sobre sus emociones utilizando para ello mecanismos de defensa y/o mecanismos de afrontamiento que le permitan enfrentar con cierta facilidad las situaciones de conflicto que enfrenta durante su quehacer profesional de modo que no repercuta en la calidad de servicio que brinda al usuario. Para ello puede utilizar ejercicios de relajación, meditación, biodanza, tai chi. **(21)**

2.2.5 Clima organizacional

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Fue el sociólogo Kurt Lewin quien desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento.

Efectos del clima organizacional

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la Organización. **(22)**

El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se suelen mencionar con cierta frecuencia:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros **(22)**

El Clima Organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional. Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados".**(23)**

2.2.6. Clima organizacional en las unidades clínicas.

Una organización concebida desde el punto de vista lógico, permite establecer un clima compatible de trabajo, a través del cual las personas pueden buscar su realización personal, profesional y humana. Cualquiera persona busca desempeñarse en un ambiente sano y seguro que le permita satisfacer sus necesidades al mismo tiempo que cumpla con los objetivos organizacionales.

Dormetty, M. (1993), señala que *"El clima organizacional se refiere a las propiedades del ambiente de trabajo que perciben los empleados como características de la naturaleza del ambiente del trabajo."*

Para Chiavenato. I. (2000) el clima organizacional se refiere *"al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados"*.

En los conceptos citados se evidencia plena correspondencia. Por un lado, el clima es una percepción personal de las características del ambiente de trabajo que facilitan y hacen más agradable la ejecución de la labor profesional que a su vez, los motiva a ser más productivos, cuando existe un clima favorable para el desempeño de las funciones en las unidades clínicas y el reconocimiento personal por las actividades cumplidas.

Guillen Gestoso, C.; Gala León, F. Y Velásquez Martínez, R. (2000) señalan:

... la consideración de un clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como, adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales...

En el contexto de la unidad clínica en estudio, las enfermeras y enfermeros de atención directa (EAD) pueden tener percepciones

distintas sobre el clima organizacional según sea su actuación y compromiso por las actividades asignadas, por el sentimiento que tengan hacia la organización y sus líderes, por las condiciones laborales que median el desempeño laboral. **(24)**

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de las Variables

VARIABLE I: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Se define como el grado “desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo” y esto se evidencia principalmente mediante tres consecuencias como son: el agotamiento, la despersonalización y falta de logro personal, que afecta tanto al profesional como al usuario

VARIABLE II: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los trabajadores. Se refiere tanto a la parte física como emocional, donde involucra, eficacia, eficiencia y calidad.

		Falta de realización Personal en el trabajo.	compañeros de trabajo ✓ Falta de preocupación de los problemas de otros ✓ Indiferencia ✓ Apreciación sobre el trabajo que se desempeña ✓ Interés por las tareas cotidianas del trabajo. ✓ Baja autoestima profesional	
--	--	----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</p>	<p>Es el ambiente generado por las <u>emociones</u> de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la <u>motivación</u> de los trabajadores. Se refiere tanto a la parte física como emocional, donde involucra, eficacia, eficiencia y calidad.</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condición Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de progresar • Compromiso con la organización • Oportunidad de tomar decisiones • Interés por el éxito del personal. • Se promueven capacitaciones. • Relación armoniosa • Información adecuada • Mejoramiento de los métodos de trabajo • Buena administración de recursos • Tecnología que facilite el trabajo 	<p>Favorable= 154 - 250</p> <p>Medianamente favorable = 145 - 153</p> <p>Desfavorable = 0 - 144</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3 Hipótesis

H1: Existe relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el Clima Organizacional en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia.

H0: No existe relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el Clima Organizacional en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia.

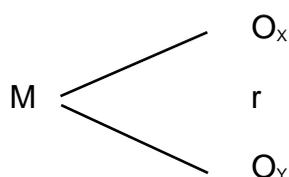
METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El presente estudio fue de tipo Descriptivo Correlacional de Corte Transversal, No experimental Aplicativo porque nos permite mostrar la información tal y como se obtuvo de la realidad - correlacional, de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presentó, en un espacio y tiempo determinado.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional, debido a que se buscó medir la relación entre dos variables, el nivel de estrés Laboral y Clima Organizacional en los Profesionales de la Salud del Servicio del Servicio de Emergencia y se estableció un análisis exhaustivo; siendo las variables medidas en un solo momento y sin manipulación de ellas.



Donde:

M: Profesionales de la Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

O_x = Estrés Laboral

O_y = Clima Organizacional

(r)=relación

4.3 Población y Muestra

La población estuvo conformada por Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz que es: 120 profesionales.

- ***Dentro de los Criterios de inclusión tenemos:***

- Enfermeros que aceptan colaborar en el presente trabajo de investigación.
- Permanencia en el servicio durante el tiempo de la investigación.

- **Criterios de exclusión:**

- Enfermeras que no desean participar en el presente estudio.
- Enfermeras asistenciales con menos de un año en los servicios de Emergencia.
- No permanencia en el servicio durante el tiempo de la investigación.

Muestra

La muestra es un conjunto de Trabajadores representativo de la Población de cálculo un tamaño de muestra de 45 Trabajadores.

Calculo del Tamaño de Muestra

Se calculó la siguiente fórmula considerando proporciones:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

$$\eta = \frac{(1.96)^2 (0.95)(0.05)120}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2 (0.95)(0.05)}$$

$$\eta = 45$$

Donde:

Z= Es el valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza. (1.96)

p= Proporción de los Profesional de Salud que se estresan en el Servicio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz (se asume p= 95)

q = Proporción de Profesionales de Salud que no se estresan en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. (se asume q=5)

ε = e: Error relativo, e € (0.01; 0.05) es decir entre el 1 y 5%.(0.05)

Z: Es un valor calculado usando la tabla de distribución normal estándar, según el nivel de confianza asignado; es decir $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$

Donde 1-α es el nivel de confianza.

N: Población Total= 120 Trabajadores

Por lo tanto, nuestro tamaño de muestra fue de 45 Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia.

4.3.1 Área de estudio:

El estudio se realizó en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz que pertenece al Ministerio de Salud, situado Av. Sáenz Peña s/n, Distrito de Puente Piedra, Institución de Salud de Nivel II-II el cual cuenta con los Servicios de Emergencia, Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos,

Consultorios externos y Hospitalización, además de brindar atención durante las 24 horas del día.

El Servicio de Emergencia está conformado por Personal de Enfermería integrado por un(a) Enfermero(a) Jefe y 5 Enfermero(a)s Asistenciales., que laboran en turnos de 12 horas, sumando las 150 horas mensuales. El área de Observación de Adultos cuenta con 12 camas siendo responsable 02 Profesionales de Enfermería, el Área de Cirugía cuenta con 01 Profesional de Enfermería que es responsable del Servicio de Trauma shock, el Área de Tópico de Medicina es responsable 01 Profesional de Enfermería, el Área de Observación de Pediatría es responsable 01 Profesional de Enfermería.

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnica:

Encuesta individual directa.

Se aplicó el cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981. 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 (, educadores, 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, a una situación de agotado o "quemado" (agotamiento emocional, disminución de la realización personal, despersonalización), que busca determinar el nivel de estrés laboral de los Profesionales de Salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2014.

Instrumento:

Cuestionario de Maslach, es un instrumento que nos permitió identificar los niveles de estrés laboral de los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia, este cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española, lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ($\alpha = 0.90$ para el agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para la despersonalización y $\alpha = 0.71$ para la realización personal en el trabajo).

Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos:

Nivel bajo: 0 – 74

Nivel medio: 75 – 83

Nivel alto: 84 – 132

º1. Agotamiento emocional.

Bajo puntaje: 0 – 22

Medio puntaje: 23 – 29

Alto puntaje: 30 – 54

2. Despersonalización:

Bajo puntaje: 0 - 18

Medio puntaje: 19 - 21

Alto puntaje: 22 – 30

3. Realización personal

Bajo puntaje: 0 – 31

Medio puntaje: 32 – 34

Alto puntaje: 35 – 48

Para identificar el Clima Organizacional de los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Favorable	154 -250

Medianamente favorable	145 -153
Desfavorable	0 -144

4.5 Procedimientos de recolección de datos

Cuestionario de Maslach, en su adaptación española, la cual fue validada mediante juicio de expertos y un plan piloto para ser adaptada a nuestra realidad, con el que se estableció los niveles de estrés laboral. Además del consentimiento informado y las consideraciones éticas tomadas en cuenta para la aplicación del presente estudio de investigación.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Para establecer estadísticamente la influencia del nivel de stress en el clima organizacional de los Profesionales de salud que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se procedió a contrastar la hipótesis, para ello se utilizó la prueba de independencias de criterios chi cuadrado para poder determinar la asociación estadística.

RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.

Tabla N° 5.1

Datos Sociodemográficos de los Profesionales de Salud que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2014.

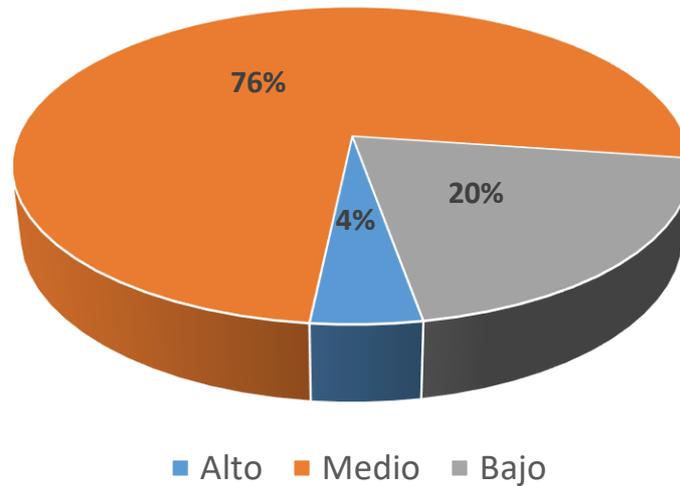
		Frecuencia	%
Edades	de 25 a 29	10	22,2
	de 30 a 34	9	20,0
	de 35 a 39	10	22,2
	de 40 a mas	16	35,6
Sexo	Femenino	34	75,6
	Masculino	11	24,4
Tiempo de Servicio	1 a 3 años	20	44,4
	4 a + años	25	55,6
Estado Civil	Casado(a)	18	40,0
	Conviviente	9	20,0
Civil	Divorciado(a)	3	6,7
	Soltero (a)	15	33,3

Fuente: Encuesta realizado por las alumnas de la Universidad Nacional de Callao de la Especialidad de Emergencia y desastres. 2014

De los **45** Profesionales de Salud (as) el **44,4%** (20) tienen entre 20 a 25 años de edad y de 35 a 39 años, el **75,6%** (34) son del sexo femenino, el **55,6%** (25) laboran entre 3 a 4 años y el **40,0%** (18) son casados.

Gráfico N° 5.1

Nivel de Estrés de los Profesional de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

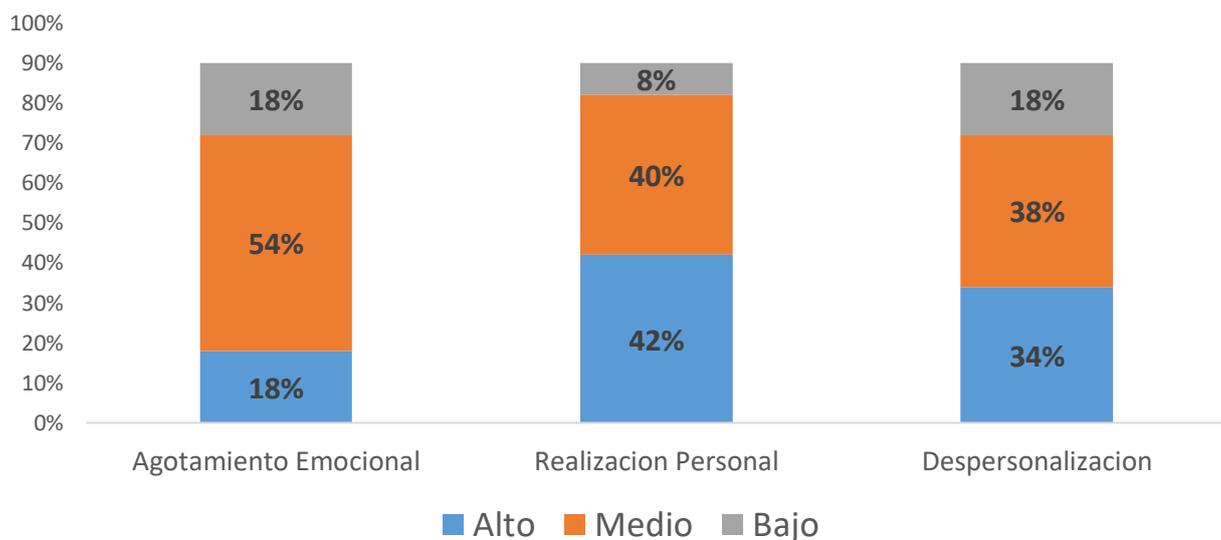


Fuente: Encuesta realizado por las alumnas de la Universidad Nacional de Callao de la Especialidad de Emergencia y desastres. 2014

En cuanto al nivel de estrés se observa que el **76% (34)** de los profesionales de la salud percibe un nivel de estrés Medio, el **20% (9)** un nivel Bajo y el **4%(2)** un nivel Alto.

Gráfico N° 5.2

**Nivel de Estrés, según dimensiones, de los Profesionales de Salud
que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos
Lanfranco La Hoz**

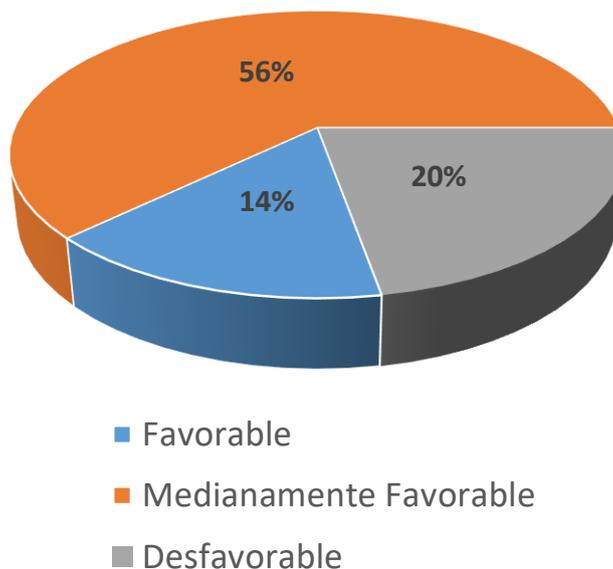


Fuente: Encuesta realizado por las alumnas de la Universidad Nacional de Callao de la Especialidad de Emergencia y desastres. 2014

Según dimensiones se observa que en promedio el **44%** de los Profesionales de Salud percibe un nivel de estrés Medio.

Gráfico N° 5.3

Clima Organizacional de los Profesionales de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

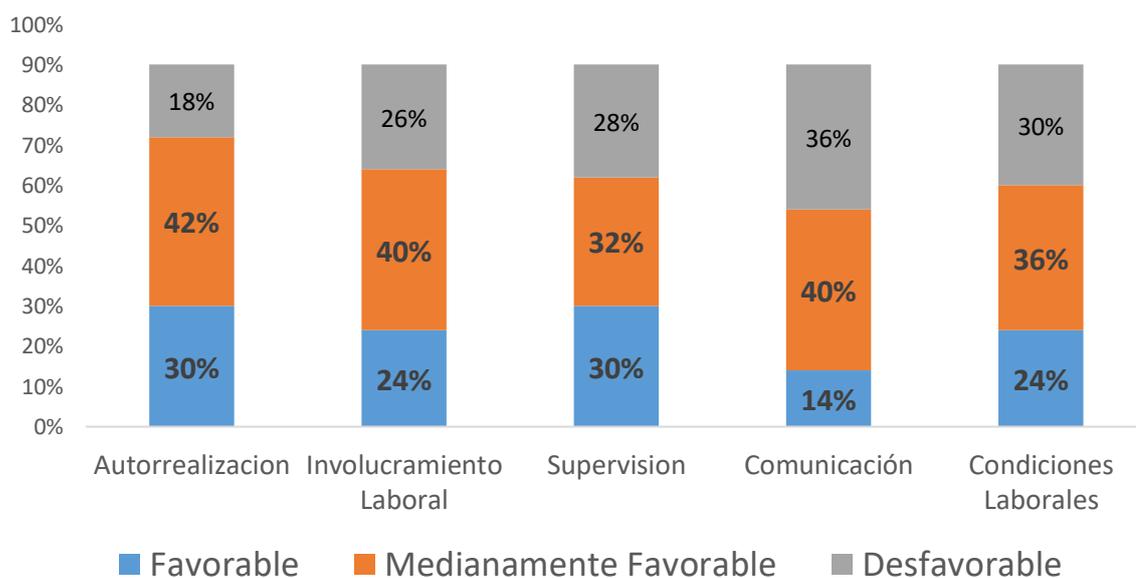


Fuente: Encuesta realizado por las alumnas de la Universidad Nacional de Callao de la Especialidad de Emergencia y desastres. 2014

En cuanto al clima organizacional se observa que el **56%**(28) de los profesionales de la salud percibe un nivel Medianamente favorable, un **20%**(10) un nivel Desfavorable y el **14%**(7) un nivel favorable.

Gráfico N° 5.4

Clima Organizacional, según dimensiones, de los Profesionales de Salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz



Fuente: Encuesta realizado por las alumnas de la Universidad Nacional de Callao de la Especialidad de Emergencia y desastres. 2014

En cuanto al clima organizacional según dimensiones, se observa que en promedio el **38%** de los Profesionales de Salud percibe un nivel Medianamente favorable.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

En esta investigación se determinó que el Nivel de estrés y Clima Organizacional, se encuentran asociados (es decir estas variables están relacionadas entre sí según la prueba $\chi^2 = 6,69$ con un $p = 0,01$ a un nivel de significancia de $0,05$ $p < 0,05$).

a) Planteamiento de la hipótesis estadística:

H₀) El nivel de estrés no se relaciona con el clima organizacional.

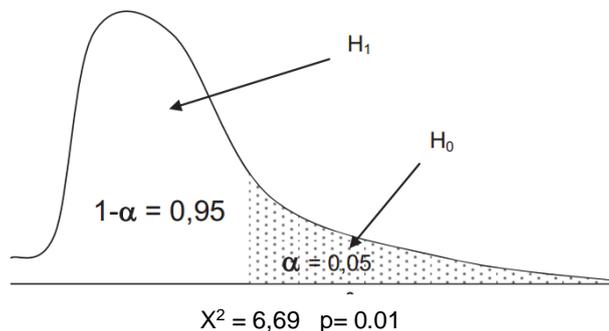
H_A) El nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional.

b) Estimación de confiabilidad y error estándar

$\alpha = 0,05$

$1 - \alpha = 0,95$

c) Representación Gráfica



Decisión: Como $p < 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula

Análisis:

Clima Organizacional						
Nivel de Estrés	Favorable		Medianamente Favorable		Desfavorable	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	2	4%	7	16%	5	11%
Medio	3	7%	15	33%	4	9%
Bajo	1	2%	2	4%	6	13%

$$X^2 = 6,69 \quad p = 0.01$$

X² = test chi cuadrado p = nivel de significancia

Conclusión:

Se cuenta con evidencia significativa para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el Clima organizacional aplicación de medidas en el Profesional de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos LanFranco la Hoz.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y clima organizacional.

El nivel de estrés de los profesionales de salud del Servicio de emergencia se observa que el 76% de los profesionales de estos percibe un nivel de estrés medio; en cuanto al clima organizacional se observa que el 56% percibe un nivel medianamente favorable. Estos valores son similares a los resultados obtenidos por MORALES LINDO, Cinthya Milagros, Perú – 2006 ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño***, se llegó a los resultados

y las conclusiones que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%)enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%)enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11)enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

CONCLUSIONES

- En lo relacionado al nivel de estrés que experimentan el Personal de Salud, podemos concluir que la mayoría del Personal estudiado presentan un nivel de estrés Alto medio con ligera tendencia a bajo, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de estos Profesionales, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los Profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad.

- Respecto a las dimensiones, podemos señalar que la mayoría del Personal de Salud del Servicio estudiado, tienen un nivel de estrés que va de Medio a Alto, considerando como indicadores de este agotamiento el hecho de dedicar demasiado tiempo a su trabajo; lo cual reafirma los hallazgos de otros autores que consideran al Personal de Salud como un grupo de riesgo de estrés laboral; lo cual afectaría no solo su actividad Profesional, sino también su vida Personal.

- Sobre el nivel de estrés relacionado al clima organizacional, podemos concluir que la mayoría del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia presentaron un nivel de clima organizacional medianamente favorable a Desfavorable, relacionado a los indicadores.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar estudios de investigación similares sobre el tema ya que constituye un elemento importante para mejorar la calidad de atención que brinda los Profesionales de Salud en otras instituciones a nivel del MINSA, FF.AA. (estudios comparativos) y otras Instituciones de Salud a nivel Nacional.
- ✓ Realizar estudios de correlación de factores considerando los factores Personales, teniendo una visión holística del Profesional de Salud.
- ✓ Promover que la Institución de Salud desarrolle diferentes estrategias (entre otros talleres), que permita fortalecer la capacidad de afronte de los Profesionales de Salud hacia el estrés laboral; ya que el Profesional de Enfermería es un elemento indispensable en los Servicios de Salud, por lo que la Organización debe velar por su Salud emocional.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Perfil del Sistema de Servicios de Salud del Perú, Programa de organización y Gestión de sistemas y Servicios de salud, División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud.; 2001
2. http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral.asp.
3. Kagan N. Watson M. Reducción de tensión en el lugar de trabajo: el efectividad de los programas del psicoeducational. Diario de aconsejar la psicología 1997.
4. <http://www.monografias.com/trabajos98/estres-problema-salud-publica-p uno/estres-problema-salud-publica-puno.shtml>.
5. Sotillo, Hidalgo R., Estrés en Emergencias Sanitaria; 2000: 1-13.
6. Kurt Lewin. La teoría del Campo. (Sitio en Internet). Disponible EN: [http://psicologia.laguia2000.com/general/kurt – Lewin- y- la – teoría- del- campo](http://psicologia.laguia2000.com/general/kurt-Lewin-y-la-teoria-del-campo).
7. **Moreira Fueyo, (España - 2002)**, realizo un estudio titulado “Clima Organizacional y el estrés percibido por los Profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueños de Gijón”.

8. García Maturana, Carolina Alejandra, Chile – 2006, ***Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencia Gineco - Obstetricia. Hospital Clínico Regional Valdivia.***
9. MAMANI ENCALADA, Antonia; OBANDO ZEGARRA Roxana; URIBE MALCA Ana María y VIVANCO TELLO Maritza, ***Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia Centro-cuyo, Buenos Aires.***
10. SANTOS PORRAS, Yuvitza, y HUÁNUCO CHUQUILLAQUI, José, Perú – 2011. Realizaron un estudio titulado ***Evaluación del nivel de estrés laboral del personal de salud del servicio de Emergencia del Hospital La Merced – Chanchamayo.***
11. DÁVALOS PÉREZ, Hilda Yessica, Perú -2010, ***Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa.***
12. MORALES LINDO, Cinthya Milagros, Perú – 2006 ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño.***
13. CHANG LAMAURE, Margarita Isabel; RODRÍGUEZ ROA, Carmen Elizabeth
14. VENEGAS ARROYO, Cecilia, en Perú, en el 2001 realizaron un estudio sobre ***“Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval”.***
15. www.nlm.nih.gov/ency/ency/003211.htm

16. http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral.asp
17. www.icn.minsa.gob.pe/213/213-estreslaboral
18. Merin Reig, J., Cano Vindel, A., y Miguel Toval, J. J. El Estrés Laboral: bases teóricas y marco de intervención. Universidad Complutense de Madrid, 1995.
19. Lazarus, R.S. Folkman. "Estrés y procesos cognitivos" ED: Martin Roca biblioteca psiquiatría y salud. Barcelona 1996.
20. [www.monografias.com>salud>general](http://www.monografias.com/salud/general)
21. www.estres/laboral.info/sindromr-de-burnet
22. www.monografias.com-trabajos/enfermeria/profesional-enfermeria.shtml
23. Brunet L. El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas; 1999.
24. House, Mitchell. Satisfacción laboral. (Sitio en Internet). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/.shtml?relaciona>

ANEXOS

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Y.....,declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación *NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2014*,cuyo objetivo es determinar y analizar el nivel de estrés laboral en relación al clima organizacional en el profesional de salud en el servicio antes mencionado y, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.

Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se tratará en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

Las encuestas duraran 15 minutos.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Lima,.....de.....del 2014

.....
Firma del participante

.....
firma de la investigadora

CUESTIONARIO

FORMULARIO

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral del personal de salud; a fin de que se formulen las medidas preventivas para fomentar el bienestar integral del profesional. Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

I. DATOS GENERALES

1. Edad: _____

Sexo: Femenino Masculino

Estado civil: Soltera Casada

Conviviente Divorciada Viuda

2. Tiempo de servicio en la institución:

Menos de tres meses Menos de 1 año

1 año a 3 años 4 años a más

3. Tiempo que labora en el servicio:

Menos de tres meses Menos de 1 año

1 año a 3 años 4 años a más

4. Sufre de alguna enfermedad: Si No

Especifique:.....

¿Hace cuanto tiempo?.....

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado:

Nunca	0	Una vez a la semana	4
Pocas veces al año	1	Pocas veces a la semana	5
Una vez al mes	2	Todos los días	6
Unas pocas veces al mes	3		

**Cuestionario 1: Medir el Nivel de Estrés Laboral en el servicio de
Emergencia del Hospital Nacional Carlos Lan Franco la Hoz**

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
5. Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							

14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							

**Cuestionario 2: medir el Clima Organizacional en el servicio de
Emergencia del Hospital Nacional Carlos Lan Franco la Hoz**

N	ÍTEM	Ninguna o nunca	poco	Regular o algo	Mucho	Todos o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para suspender los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la investigación.					
13	La evaluación que se hace del trabajador, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tarea de responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivos de orgullo del personal.					

38	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42	Existe una clara definición					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diferentes unidades.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración esta de acuerdo con otras áreas de la organización.					
	TOTAL					

GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN

MATRIZ DE ESTRÉS LABORAL

E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL	AE	DP	RP
1	0	1	2	6	0	0	5	4	3	4	2	4	0	2	5	4	4	5	6	2	3	4	66	15	15	36
2	0	1	2	4	3	0	4	0	4	5	2	3	1	4	4	3	5	5	6	3	3	5	67	14	19	57
3	1	0	3	5	2	1	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	6	5	4	4	80	28	18	68
4	2	2	2	4	3	2	3	0	5	5	4	2	4	2	6	1	4	4	5	1	4	4	69	16	22	54
5	4	3	2	3	2	0	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	82	28	21	68
6	4	2	3	4	4	2	5	4	3	3	5	3	0	4	5	4	4	3	6	4	3	4	79	27	21	60
7	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
8	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
9	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	79	27	22	64
10	3	4	5	4	1	3	5	4	6	4	4	2	5	3	5	3	4	4	3	3	5	6	86	33	20	66
11	0	1	2	6	0	0	5	4	3	4	2	4	0	2	5	4	4	5	6	2	3	4	66	15	15	57
12	2	1	2	2	3	0	4	0	4	4	2	3	4	1	4	3	5	5	6	3	3	5	66	16	18	56
13	1	0	3	5	2	1	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	6	5	4	4	80	28	18	68
14	2	2	4	4	3	2	3	0	5	5	4	2	4	5	6	3	4	4	5	3	4	4	78	25	22	61
15	4	3	2	3	2	0	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	82	28	21	68
16	4	2	3	4	4	2	5	4	3	3	5	3	0	4	5	4	4	3	6	4	3	4	79	27	21	60
17	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
18	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
19	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	79	27	22	64
20	0	1	2	6	0	0	5	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	5	6	2	3	4	69	18	15	60
21	2	1	2	4	3	0	4	0	4	5	2	3	0	0	4	3	5	5	6	3	3	5	64	11	19	52
22	1	0	3	5	2	1	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	6	5	4	4	80	28	18	68
23	2	2	4	4	3	2	3	0	5	5	4	2	4	5	6	3	4	4	5	3	4	4	78	25	22	61

24	4	3	2	3	2	0	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	82	28	21	68
25	4	2	3	4	4	2	5	4	3	3	5	3	0	4	5	4	4	3	6	4	3	4	79	27	21	60
26	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
27	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
28	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	79	27	22	64
29	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
30	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
31	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	79	27	22	64
32	0	1	2	6	0	0	5	2	3	4	2	4	2	1	5	4	4	5	6	2	3	4	65	14	15	56
33	2	0	2	4	3	0	4	0	4	5	2	3	0	4	4	3	5	5	6	3	3	5	67	14	19	56
34	1	0	3	5	2	1	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	6	5	4	4	80	28	18	68
35	2	2	4	4	3	2	3	0	5	5	4	2	4	5	6	3	4	4	5	3	4	4	78	25	22	61
36	4	3	2	3	2	0	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	82	28	21	68
37	4	2	3	4	4	2	5	4	3	3	5	3	0	4	5	4	4	3	6	4	3	4	79	27	21	60
38	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
39	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
40	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	79	27	22	64
41	3	4	5	4	1	3	5	4	6	4	4	2	5	3	5	3	4	4	3	3	5	6	86	33	20	66
42	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
43	3	4	3	3	3	0	3	5	4	4	4	5	5	3	6	3	4	4	5	4	3	5	83	30	22	67
44	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	6	4	4	2	4	5	6	5	3	5	80	29	19	62
45	2	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	79	27	22	64

MATRIZ DE CLIMA ORGANIZACIONAL

E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
1	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	1	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	
3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3
5	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	0	2	4	3	3	2	
6	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	5	1	2	2	3	3	1	1	2	3	4	2	3	
7	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
9	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	
10	3	3	2	4	2	3	1	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	
11	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	3	2	3	4	3	2	4	1	3	3	2	4	
13	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	1	4	3	2	4	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	
14	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	
15	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	1		
20	3	3	2	4	2	3	1	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2
21	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	
22	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	

23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3
24	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3		
25	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3		
26	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
30	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	
31	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4	2	1	3	1	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
32	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3		
33	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	1	3	4	4	3	3	1	4	4	3	2	3	4	3	2	1	1	3	3	2	4	
34	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
37	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	3	4	3	2	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
39	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	
40	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3	3	1	4	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
41	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	1	
42	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
44	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	
45	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	

