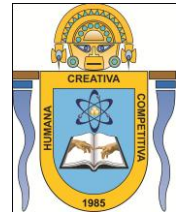




**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



ESCUELA DE POSTGRADO “ALTAGORA”

**Percepción del clima organizacional y el estrés
laboral en el personal asistencial no médico del
Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015**

TESIS

**Para Optar el Grado Académico de Magister en:
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

LIC ENF: ESPINO CARRASCO, Danicsa Karina

ASESOR:

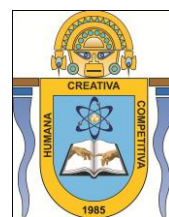
DRA: TAMAYO PALACIOS, María Sofía

Chiclayo – Perú

2016



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



ESCUELA DE POSTGRADO “ALTAGORA”

**Percepción del clima organizacional y el estrés
laboral en el personal asistencial no médico del
Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015**

TESIS

**Para Optar el Grado Académico de Magister en:
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

LIC.ENF: ESPINO CARRASCO, Danicsa Karina

ASESOR:

DRA: TAMAYO PALACIOS, María Sofía

Chiclayo – Perú

2016

Título de la investigación:

“Percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015”

**Tesis presentada para obtener el grado Académico de Magister en:
Gerencia en los servicios de salud**

LIC. ENF. DANICSA KARINA ESPINO CARRASCO
AUTOR

DRA: TAMAYO PALACIOS, MARÍA SOFÍA
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

DRA: ANA MARÍA ALVITES GASCO
PRESIDENTE

MAG. MARÍA ALMEYDA DE BERNAL
SECRETARIO

MG. JORGE LUIS NAVA PEREYRA
VOCAL

INDICE

INDICE

	Pag.
PORTADA	1
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTOS	9
INTRODUCCIÓN	11
RESUMEN	14
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad Problemática	18
1.1.1 A nivel mundial	18
1.1.2 A nivel nacional	22
1.1.3 A nivel local	24
1.2 Planteamiento del problema	25
1.3 Formulación del problema	26
1.4 Justificación e Importancia de la investigación	27
1.5 Objetivos de investigación	29
1.5.1 Objetivo General	29
1.5.2 Objetivos Específicos	29
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO-CIENTIFICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	31
2.2 Base teórica	35
2.3 Hipótesis	58
2.3.1 H. General	58

2.4	Identificación del variables	59
2.5	Definición de las variables	59
2.5.1	Definición conceptual	59
2.5.2	Definición operacional	61
2.6	Operacionalización de variables	62

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION

3.1	Tipo de investigación	64
3.2	Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis	64
3.3	Población, Muestra y Técnica de Muestreo	64
3.4	Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.5	Métodos y procedimientos para la recolección de datos	70
3.6	Análisis estadísticos de los datos	71

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Presentación y análisis de la información	74
4.2	Discusión	88

CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS	100
BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	110

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A Dios, por qué me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi madre, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles .

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mi hija: Sayury Heylin, por ser quien me motiva a seguir adelante gracias mi niña por existir.

A mi Aldiño que entre risas y enojos estuviste conmigo y a mi hermano Kevin, que siempre ha estado y está junto a mí brindándome su apoyo.

DANICSA KARINA

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo este periodo.

Gracias a mis padres, por todo el apoyo incondicional que me brindan para continuar mis estudios, gracias por estar conmigo en cada momento y recuerden que son muy importantes en mi vida

A los docentes que me han acompañado durante mi preparación, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

DANICSA KARINA

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El hombre es un ser social, siempre ha sido un ser que depende de la interacción con su entorno para lograr sus objetivos, por tal razón, tiene una historia en la que siempre se le ve actuando en equipo, actuación independiente de cada ser humano que siempre va acompañado de diversas fuerzas, entre ellas la más significativa son los sentimientos que deben de ser manejados de manera adecuada para que no intervenga de manera desfavorable en el objetivo que desea cumplir, el manejo individual de estos, tiene un impacto en el clima colectivo de una organización la cual está estructurada en base a las relaciones interpersonales, organizados según el liderazgo y roles de cada uno de los miembros. Por lo general, dentro de cada organización existen funciones asignadas a cada miembro, roles que se deben cumplir para que la organización siga en pie; no obstante, hay muchas variables que influyen en el buen estado mental de hombre para el desempeño de sus funciones una de sus variables significativas es el estrés laboral, cuyo estado más crítico es conocido como el síndrome de Burnout, pero, en el presente estudio, sólo nos centramos en la evaluación del estrés laboral y el clima organizacional y la forma en cómo estas dos variables, estudiando el entorno laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes

El presente estudio está organizado en cuatro capítulos:

En el primero capítulo se describe la realidad problemática y se realiza el planteamiento del problema, se formula el problema de investigación, del cual se desprenden los objetivos; luego se presenta la justificación e importancia, así mismo las limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de investigación, las bases teóricas, se muestran las hipótesis, se identifican y se definen las variables, seguidamente se operacionalizan según sus definiciones conceptuales y operacionales.

En el tercer capítulo se describe el tipo de investigación, el diseño de investigación/ la constratación de hipótesis con la que se desarrolló la investigación; por otro lado se describe la población, la muestra y la técnica de muestreo, así mismo se mencionan los materiales, las técnicas e instrumentos utilizadas para la recolección y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, la discusión y las recomendaciones.

RESUMEN

Resumen

Percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

Objetivo: Determinar el grado de relación que existe entre el Clima organizacional y el Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo – 2015.

Material y Método: El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, correlacional, bajo los lineamientos del diseño no experimental de corte transversal. Se realizó en una población de 709 trabajadores asistenciales no médicos que trabaja en el Hospital Docente “Las Mercedes”, cuya cantidad de la muestra representativa fue de 249.

Resultados: La valoración de probabilidad ($p=0.000$) indica que existe relación significativa entre los niveles del clima organizacional y los niveles del estrés laboral. Los residuos tipificados señalan que el nivel bajo de estrés laboral se asocia notablemente con el nivel alto de Clima organizacional, así mismo se asocian el nivel medio de ambas variables y el nivel alto de estrés laboral se asocia con el nivel bajo del Clima organizacional.

Conclusiones: La percepción del clima organizacional que tiene el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” está notablemente relacionada con la presencia de estrés laboral, de tal manera que aquellos trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral, tienen una tendencia significativa a percibir el clima organizacional desfavorablemente.

Palabras claves: Clima organizacional, estrés laboral.

ABSTRACT

Abstract

Perception of organizational climate and job stress in the non-medical personnel care Teaching Hospital Las Mercedes. Chiclayo, 2015

To determine the degree of relationship between organizational climate and Stress in the non-medical staff of the Regional Teaching Hospital care "Las Mercedes". Chiclayo - 2015.

Methods: The study is quantitative approach, comparative descriptive, correlational, under the guidelines of no experimental cross-sectional design. Was conducted in a population of 709 medical aid workers working in the Teaching Hospital "Las Mercedes", the amount of the representative sample was 249.

Results: The assessment of probability ($p = 0.000$) indicates that there is significant relationship between levels of organizational climate and job stress levels. The standardized residuals indicate that the low level of job stress is associated significantly with the high level of organizational climate, also the average level of both variables and the high level of job stress is associated with the low level of organizational climate are associated.

Conclusions: The perception of organizational climate that is non-medical staff of the Regional Teaching Hospital care "Las Mercedes" is significantly related to the presence of job stress, so that workers who have high levels of job stress have a significant trend to perceive the organizational climate unfavorably.

Keywords: Organizational climate, work stress.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. A nivel mundial

A medida de que una institución es más grande, resulta más complejo que los directivos conozcan la realidad organizacional y los sucesos que son ventaja o desventaja para la salud de los empleados. Una mirada a la situación global revela que muchas, posiblemente la mayoría de las empresas, organizaciones y gobiernos no han entendido las ventajas de los Entornos Laborales Saludables o no tienen los conocimientos, habilidades o herramientas para mejorar las cosas.

Entre las agencias globales, incluida la Organización mundial de la Salud (OMS) y la Organización mundial del trabajo (OIT) existe el consenso de que el hecho que a nivel global los trabajadores conformen casi la mitad de la población, es de capital importancia. Esto es importante no solo para los trabajadores en lo individual y sus familias sino también para la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas u organizaciones y para la economía nacional de los países y finalmente para la economía global (Ylikoski, 2006; citado por Ahola, Moisander, Okasanen, Valtonen & Ayvari, 2011). La Unión Europea resalta que la falta de salud y seguridad en el trabajo no solo tiene una considerable dimensión humana sino también un gran impacto en la economía. El enorme costo económico de los problemas asociados con la seguridad y la salud en el trabajo, reducen la competitividad de las empresas e inhiben el crecimiento económico (European Union, Community strategy, 2012)

La OIT estima que cada año mueren 2 millones de hombre y mujeres como resultado de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo). La OMS estima que cada año existen 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas al trabajo y estipula que la condiciones de trabajo generan que un tercio de ellos presenten dolor de espalda, 16% pérdida de audición, 10% de cáncer de pulmón y 8% de la tasa de depresión atribuida a riesgos de trabajo (Porras, Orjuela & Vargas, 2013). Cada 3 minutos y medio, muere alguien en la Unión Europea por causas relacionadas al trabajo. Esto quiere decir que casi 167 mil muertes tan solo en Europa son resultado, ya sea por accidentes relacionados al trabajo (7,500) o males ocupacionales (159,500). Cada 4 segundos y medio, un(a) trabajador(a) de la Unión Europea protagonizará un accidente que lo/la obligará a permanecer en casa cuando menos 3 días de trabajo. El número de accidentes que causan 3 o más días de ausencia es impresionante: más de 7 millones al año. (Raaijmakers & Van den Borne, 2003; citado por Van, Van & Martijn, 2011)

La OMS reconoce esto estableciéndolo en el plan de Acción Global para la Salud de los Trabajadores (que se expondrá más adelante), “Se tienen que tomar medidas para reducir las desigualdades entre diferentes grupos de trabajadores en términos de niveles de riesgo. Se deben poner particular atención a los trabajadores más jóvenes y más viejos, personas con discapacidad y trabajadores emigrantes, tomando en cuenta aspectos de género. (Macinko, Montenegro, Nebot & Etienne, 2007)

La OIT remarca que “Los problemas de seguridad y salud de las mujeres se ignoran frecuentemente o no se ven reflejados detalladamente en las investigaciones y la recolección de datos”. Las encuestas de salud ocupacional parecen poner más atención a los problemas relacionados a trabajos predominantemente masculinos y lo datos obtenidos por instituciones e investigadores en salud ocupacional frecuentemente fallan en reflejar de manera adecuada las enfermedades y daños que

experimentan las mujeres. Además el trabajo precario se excluye frecuentemente de la recolección de datos. Dado que mucho del trabajo de las mujeres no es retribuido, es auto empleo o se da en la economía informal, muchos accidentes no se registran. La OIT reporta en su sitio web que actualmente solamente el 40% de los países reportan datos de daños ocupacionales categorizados por sexo. (Bonilla & Sehk, 2005; citado por Sánchez, 2013)

En años recientes, la globalización ha jugado un rol determinante en las condiciones de los lugares de trabajo. Mientras la expansión internacional les da oportunidad a las corporaciones multinacionales de exportar sus buenas prácticas desde el mundo desarrollado hacia las naciones en vías de desarrollo, en la realidad frecuentemente ocurre al revés. Como se mencionó anteriormente, las ganancias a corto plazo frecuentemente motivan a las multinacionales a exportar lo peor de sus condiciones de trabajo, poniendo a innumerables cantidades de niños, mujeres y hombres en riesgo en los países en vías de desarrollo (Sánchez, 2011)

Aun cuando estos datos ya son lo suficientemente alarmantes, solo reflejan los daños y enfermedades que ocurren en ambientes de trabajo formal y registrado. En muchos países, la mayoría de los trabajadores se encuentran en el sector informal, y no existen registros de las enfermedades o daños relacionados al clima de trabajo. (Martínez & Collado, 2010)

Por su parte, el Síndrome de Burnout, El Síndrome de Burnout ha sido investigado en ámbitos y grupos ocupacionales diversos. Las exploraciones iniciales se realizaron en médicos y enfermeras (os), posteriormente, se incluyeron profesionales ligados a la salud mental tales como psiquiatras, enfermeras psiquiátricas y auxiliares de Enfermería (Gil-Monte, 2010). Aunque en la actualidad se acepta que el Síndrome de Burnout afecta a cualquier grupo ocupacional, existen profesionales más

predispuestos a este síndrome, como es el caso específico de los profesionales de la salud (Beltrán, Moreno & Reyes, 2014).

La presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima que sufre el trabajador, descrita como Síndrome de Burnout (González, Londoño & Vélez, 2013).

La prevalencia del Síndrome de Burnout a nivel internacional es variable respecto al grupo ocupacional y fluctúa de 17.83% reportada en enfermeras de España (Del Río, Perezagua & Vidal, 2003) hasta un 71.4% en médicos asistenciales del mismo espacio geográfico (Martínez & Collado, 2010).

En el ámbito latinoamericano, Chile registra una prevalencia del Síndrome de Burnout del 30% en profesionales de salud de los niveles primario y secundario de atención y afecta principalmente a las mujeres que ejercen la medicina (Montero & Pamela, 2012).

Refiriéndonos en el ámbito nacional, el crecimiento sostenible del Perú, se va dando por más de una década, motivo por el cual, se han generado oportunidades a empresas de todos los sectores y tamaños, por lo que éstas requieren cubrir nuevos puestos de supervisores, jefes y gerentes. Ello conlleva a que en el Perú se haya generado un fenómeno relacionado con la necesidad de tener profesionales con capacidad para liderar en un contexto de crecimiento, cambio e innovación. (Brown, 2012)

La preocupación que exhiben las empresas peruanas por el bienestar de sus trabajadores se extiende cada vez más. Y es que, mantener un estupendo clima laboral trae consigo inmejorables ventajas y constituye

un elemento decisivo para el futuro de la organización. Sin embargo, implementar y mantener un grato entorno laboral requiere entender a cabalidad las múltiples aristas de esta macrovariable. (Goldin & Beilock, 2010)

Gran parte de nuestra vida la pasamos trabajando. No es exagerado afirmar que casi la mitad de nuestra existencia acontece en el ámbito laboral. Entonces, en principio, son los colaboradores quienes tienen incentivos claros para preocuparse por un entorno agradable. Sin embargo, ahora el interés se ha extendido a las empresas.

1.1.2. A nivel nacional

En el Perú, los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables», afirma Ana María Gubbins, gerente general de Great Place to Work Institute Perú. Ella explica que cuando las personas están complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, y eso representa un beneficio excepcional para la compañía. La innovación es otro resultado notable, que es fruto del ambiente participativo que implica un clima laboral favorable. Estas ventajas influyen, sin duda, en los resultados de la empresa. Por eso, ahora los estudios de clima laboral son reconocidos inclusive por las gerencias generales, como una fuente de información importante para alimentar los planes operativos de las gerencias de línea, y realizar una mejor gestión de personas», considera, por su parte, Sato Tamashiro, consultora senior de T&R Consultores. (infocapitalhumano.pe, 2013)

Un ambiente de trabajo negativo es lo que llamamos un ambiente “tóxico u hostil”, el cual implica que tengamos que relacionarnos con compañeros poco motivados, insatisfechos, con personalidades conflictivas y con

trabajo de baja calidad, señaló hoy Sara Geller, profesora de la carrera de Psicología Organizacional de la Universidad ESAN (gestion.pe, 2014).

Por otro lado, sobre el Síndrome de Burnout en el Perú, de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan. De acuerdo al estudio hecho por Trabajando.com, el 32% de los trabajadores dijo que ha aprendido a combatir el estrés con actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Mientras que el 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa cada cierto intervalo para no agotarse, y un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente. Sin embargo, aún hay un 29% de trabajadores que no sabe qué hacer ante esta situación, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía, añade el estudio. Esto se evidencia cuando, a la pregunta “¿tu empresa toma medidas para evitar o disminuir el estrés en sus trabajadores?”, el 89% de los trabajadores responde que no, y que las medidas han debido surgir de ellos mismos. Solo un 11% de los trabajadores encuestados tiene un programa para ello en la organización donde trabajan. Al ser consultados por la efectividad de los programas de prevención del estrés en las empresas, el 91% dijo que cree que son totalmente efectivos en su caso. (peru21.pe, 2014)

En el departamento de Ayacucho, estudios realizados en el Hospital Regional “Miguel Angel Mariscal Llerena” y específicamente en enfermeras asistenciales, revelan que el 100% de profesionales presenta algún nivel de distrés (Rejas y Acori, 1998:18) y que el 71.4% experimenta sensación de sobrecarga laboral cualitativa y cuantitativa, con repercusiones negativas en su desempeño ocupacional y familiar (Arévalo, 2004).

Teniendo en consideración los elevados índices de estrés y de sensación de sobrecarga laboral en profesionales de salud de nuestra región, es muy probable que estemos frente a un problema de salud ocupacional mayor, relacionado con el Síndrome de Burnout y no identificado como tal en las investigaciones mencionadas, pero que sin lugar a dudas comprometen la eficacia organizacional y la efectividad en la atención a los usuarios. (Volcanes & Rivas, 2010)

Tal es así, que una reciente investigación efectuada por Peralta y Pozo (2006:9) en el equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, determinó que el 29.2% de profesionales presentaban Síndrome de Burnout asociado significativamente con el tiempo de servicio, condición laboral, jornada laboral semanal y el perfil ocupacional.

1.1.3. A nivel local

Recientemente algunos informes en Chiclayo, señalan que en líneas generales, el clima organizacional se muestra medianamente satisfactorio; predominado como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyen a la insatisfacción y la desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de los diferentes hospitales de la localidad. En la cual se hace notorio la ausencia de comunicación asertiva y la promoción de cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con un personal altamente calificado mejorando la calificación, dotación del personal, a las condiciones físicas, provisión de instrumentos e implementación de estrategias que garanticen un sudado enfermero de calidad.

En el año 2013, se realizó un Diagnostico del Clima Organizacional, con la finalidad de medir el clima laboral dentro del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, en el cual se consideró cinco dimensiones consideró cinco factores: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; los resultados que emitió la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” indican el personal evaluado, en cada una de las dimensiones mencionadas, manifiestan una satisfacción media con un puntaje máximo del 50%, mientras que en las dimensiones de Involucramiento laboral y Supervisión, la satisfacción no fue favorable (Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2013).

Así mismo, un informe relacionado con el comportamiento humano en las organizacionales del Norte del Perú, señala que las instituciones de ésta zona, recientemente están evidenciando un entorno de fuerte estrés psicológico por la fuerte cantidad de trabajos que requieren de esfuerzos físicos y de fechas límites donde se ejerce presión, y el poco número de personal, comprometido con su trabajo. Estos se encuentran frente a situaciones difíciles, como dolencias físicas, cansancio, y bajas remuneraciones, etc.

1.2 Planteamiento del problema

Por Ley del decreto supremo N° 008-79 del 18 de Diciembre de 1851 se creó un hospital en la ciudad de Chiclayo con las condiciones, comodidades y extensión proporcionadas a la población. En 1877, siendo Director de la Beneficencia Don Pedro Pablo Bullón, este inmueble se dio en arrendamiento a Don Manuel Cruzato, por el lapso de 5 años, reservado una sala, que habitada como hospital, estaba administrada por la prefectura, para en 1881 pasar su administración a la beneficencia.

Históricamente el Hospital conserva en la actualidad la distribución arquitectónica tipo pabellones construido de adobe y ladrillo siendo un establecimiento de salud de mayor complejidad del departamento y la Región, considerado como establecimiento de referencia atendiendo en las diferentes especialidades, en la actualidad el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” es considerado Hospital referencial más importante del Departamento de Lambayeque tal es así que mediante RDRS 950-2006-GR-LAMB/DRSL del 11.12.2006. El Hospital ha sido RECATEGORIZADO AL NIVEL III-1 como Hospital de Alta Complejidad atendiendo a la población del Norte del País.

Como se ha podido observar en la descripción de la realidad problemática, el clima organizacional y el estrés laboral son dos variables que influyen de manera considerable en la salud de los trabajadores en la localidad de Chiclayo, por ello, en el presente estudio, se pretende relacionar éstas variables, en base al diagnóstico realizado en el año 2013 por el mismo hospital en el cual se va a desarrollar el estudio y en el informe el comportamiento humano en las organizacionales del Norte del Perú.

1.3 Formulación del problema

General

¿Cuál es el grado de percepción que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”- Chiclayo - 2015?

Específicos

- 1) ¿Cuál es la percepción del clima organizacional que tiene el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, según dimensiones (Desarrollo profesional, Estímulo, Comunicación, Liderazgo y control, Identificación con la Entidad)?
- 2) ¿Cuál es el nivel de Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, según dimensiones (Ambiente laboral, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo)?
- 3) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades respecto al clima organizacional que tienen el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes ?
- 4) ¿Cuál es la percepción del clima organizacional en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes según la edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar?
- 5) ¿Cuál es el nivel de Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes según edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar?

1.4 Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación Científica

El presente trabajo de investigación reviste importancia dado que permite reconocer que en la actualidad, generar un clima organizacional favorable, no es sencillo, puesto que el motor de toda institución es el ser humano y éste es históricamente complejo respecto a sus conductas por ello es necesario realizar investigaciones para encarar dicha realidad en conjunto con un fenómeno que se ha ido observando a los largo de los años como es el síndrome de Burnout, el cual se sospecha que ambas

variables tienen una relación notablemente influyente en la salud de los trabajadores.

Con los resultados de la investigación, se tendrá evidencia tangible sobre cuan relacionadas está el estrés laboral y el clima organizacional; de ser notable e importante esta influencia, se tendrán las bases necesarias para plantear alternativas de solución, identificando las fortalezas y debilidades que presentan los trabajadores del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Por otra parte el reconocimiento del clima organizacional permitirá retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección y asistencia periódica en el área de salud ocupacional, modificar las actitudes y conductas, responsabilidades de los miembros; también para efectuar cambios en toda estructura organizacional y en uno o más de los subsistemas que la componen.

1.4.2. Justificación Social

El término estrés ha sido planteado desde el siglo XVII, cuando se hablaba de un cuadro de “fuerza, presión o tensión” afín a histeria, desgaste mental y a la tensión en el campo clínico de la psicología. Pero en 1995 se define como el máximo de tensión que un individuo puede soportar sin sufrir consecuencias físicas o psicológicas. O dicho de otro modo, el estrés sería esa sensación de opresión que parece estar a punto de asfixiar a quien lo padece; en 1983 la revista Time habla sobre este tema y la considera como “la epidemia de los 80”, por lo que se le consideraba como el mayor problema de salud en ese momento.

Actualmente se tiene más información sobre este tema y se sabe que el estrés laboral se produce por un mal clima laboral y genera una baja producción en la empresa y en las personas muchas veces depresión.

Pero desafortunadamente hoy, la tasa de personas con estrés es mucho más alta ya que en México el 40% de empleados presentan estrés laboral, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI. Para poder prevenir el estrés laboral es bueno que las personas antes del trabajo midan mejor su tiempo, en el trabajo; planeen sus tareas, dejen un tiempo para pensar, tomen un descanso, organicen su lugar de trabajo, eviten distracciones, después del trabajo; se desconecten de su trabajo.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar el grado de percepción que existe entre el Clima organizacional y el Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente "Las Mercedes". Chiclayo – 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1) Conocer la percepción del clima organizacional que tiene el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes, en general y según dimensiones (Desarrollo profesional, Estímulo, Comunicación, Liderazgo y control, Identificación con la Entidad)
- 2) Determinar el nivel de Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes; en general y según

dimensiones (Ambiente laboral, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo)

- 3) Identificar las fortalezas y debilidades respecto al clima organizacional que tienen el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes.
- 4) Determinar la percepción del clima organizacional según la edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar.
- 5) Determinar el nivel de Estrés según la edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CIENTIFICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para otorgarle rigor teórico científico al presente trabajo de investigación, han sido varias las consultas bibliográficas realizadas para la construcción de este apartado. A continuación citare las siguientes:

Internacionales

Dávila y Romero (2010). Realizaron un estudio en Venezuela denominado “Relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia de clínicas y hospitales del área metropolitana de Caracas. Este estudio estuvo conformado por 325 médicos del área de emergencia (personal que trabaja de cara a cara con el usuario del servicio y/o paciente) de las clínicas y hospitales del área metropolitana de Caracas. Entre los resultados, se obtuvo que los médicos poseían un nivel medio de agotamiento emocional y despersonalización; nivel bajo de realización personal; por lo que están ubicados en el grado de nivel medio de síndrome de Burnout; también se encontró que los trabajadores percibían un mal clima laboral. Se concluye que existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral.

COMENTARIO:

Este estudio es interesante porque me permite visualizar que existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral, esto quiere decir que en el hospital del área metropolitana del área de emergencias, se probó que existe un nivel medio de agotamiento

emocional y despersonalización, también un bajo nivel de realización personal, por parte de los trabajadores.

En un estudio Aldrete y Otros (2011). Desarrollaron una investigación denominada “Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria” en México, cuya finalidad fue establecer la asociación entre estrés organizacional y factores psicosociales con salud mental en trabajadores de atención primaria. Este estudio estuvo compuesto por 152 trabajadores con más de 1 año de antigüedad institucional. Entre los resultados se obtuvo que el estrés laboral leve en los no casos de salud mental con 66% y 34% en los casos. Interacción social y aspectos organizacionales presenta asociación significativa con estrés laboral organizacional y también con salud mental, contrario a carga de trabajo que no se asoció con ninguna de las variables. Existe asociación entre condiciones organizacionales y 3 de 4 factores psicosociales en las dimensiones: contenido de la tarea, condiciones del lugar y con interacción social organizacional.

COMENTARIO:

En estudio es interesante porque me permite comprender que las condiciones organizacionales están relacionadas a 3 factores psicosociales en las dimensiones: de contenido de la tarea, condiciones del lugar y con interacción social organizacional.

Nacionales

Llaja y Salazar (2012). En su investigación denominada “Clima laboral y síndrome de Burnout: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima”, tiene como objetivo conocer la relación del clima laboral con el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Hospital Público de Lima, Perú. Esta investigación estuvo conformada por 71 profesionales, entre enfermeras y técnicos de enfermería. Entre los principales resultado se obtuvo que 16.9% de los profesionales se

encuentran en riesgo de Burnout, sin embargo un 5.6% tiene tendencia a Burnout, existe la percepción de un clima laboral desfavorable en el 25.4% de los participantes; también, existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Se concluye que el estudio ha demostrado correlaciones positivas y negativas, entre las escalas de Burnout y los indicadores de clima laboral, que han sido demostradas por estudios anteriores en el medio.

COMENTARIO:

Este estudio es de suma importancia porque me muestra que un menor porcentaje del personal asistencial de un Hospital Público percibe un clima laboral desfavorable, también existe un bajo porcentaje de personal con síndrome de Burnout; lo cual demuestra que existe una correlación negativa entre las dos.

Sánchez (2013) En su investigación denominada “Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”, la cual tiene como objetivo conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Perú, Lima. Este estudio estuvo constituido por 222 trabajadores. Los resultados indicaron que el 45% de los trabajadores encuestados presento estrés laboral, el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que trabajaban en las mañanas presentaron estrés laboral. El 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo, el 97,2% en las enfermeras, el 78,3% en los profesionales, el 48,6% en los trabajadores nombrados, el 47,4% de los que laboran en las mañanas; también se encontró relación significativa entre estrés laboral y el clima organizacional con $p < 0,05$. Se puede concluir que la presencia de estrés se relaciona con el clima laboral existente en el lugar donde trabaja el empleado.

COMENTARIO:

Esta investigación permite demostrar que el 45% de los trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas presentó estrés laboral, mientras el 48% percibieron un clima organizacional negativo, por lo cual se deduce que existe relación entre el estrés laboral y el clima laboral.

González y Viejo (2013) En su investigación denominada “Presencia de estrés laboral, síndrome de Burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales”, tuvieron como objetivo determinar si el personal de enfermería presenta engagement o síndrome de Burnout. Esta investigación estuvo constituido por el personal de enfermería del hospital del niño; México Entre los principales resultados se observó que existe una significancia estadística cuando $p < 0.05$ y que el 49.5% del personal de enfermería no presenta estrés laboral, siendo un 5.3% de personal que podrían estar padeciendo de estrés alto y muy alto y, un 17.9% de personas con estrés moderado, en el caso de engagement se observó que 5.3% del personal de enfermería presentaba un nivel leve, seguido por un 31.6% moderado y 63.2% con un nivel alto y muy alto. Se llegó a la conclusión que el personal de enfermería presenta mayor porcentaje de engagement que síndrome de Burnout.

COMENTARIO:

En esta tesis resulta importante porque denota que el personal de enfermería del hospital del niño presenta mayor engagement (compromiso del trabajador con la institución) que síndrome de burnout, ya que el 63% del personal presenta un alto nivel de engagement, mientras solo el 23% presenta síndrome de Burnout.

2.2 Base teórica

A) Clima Organizacional

A.1. Teorías del Clima organizacional

A.1.1. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968; citado por Garcia Solarte, 2011) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación

La teoría de Litwin y Stringer (1968; citado por Garcia Solarte, 2011) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- * **Estructura.** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

- * **Responsabilidad.** Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

* **Recompensa.** Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

* **Riesgo.** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

* **Calor.** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

* **Apoyo.** Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

* **Estándares de desempeño.** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.

* **Conflicto.** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

* **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

A.1.2. Teoría del clima Organizacional de Pritchard y Karasick

Según Roque & Elena (2010) considera que el propósito de la prueba es conocer los posicionamientos de los integrantes que laboran en una empresa cuyo análisis global pretende medir la cultura organizativa y su desempeño dentro de dicho ámbito.

Estos autores se esforzaron por medir el Clima organizacional a través de once dimensiones consideradas independientes, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional, las cuales se nombran a continuación.

1) Autonomía: Referida al grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

2) Conflicto y cooperación: Referida 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) Relaciones sociales: Referido al tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4) Estructuras: Cubre las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5) Remuneración: Se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, beneficios sociales, etc.)

6) Rendimiento: Referido a la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho.

7) Motivación: Apoyada en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8) Estatus: Referidos a las diferencias jerárquicas (Superiores – subordinados) y a la importancia que la organización le da a éstas diferencias.

9) Flexibilidad e innovación: Cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.

10) Centralización de la toma de decisiones: Analiza de qué manera la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11) Apoyo: Basado en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Pritchard y Karasick encontraron diferencias entre las oficinas regionales de una compañía en 5 de las 11 dimensiones de clima. Su hipótesis fue que el entorno local, así como la política corporativa y las rutinas afectan al clima. La hipótesis fue confirmada ya que algunas dimensiones presentaban diferencias y otras no. Los investigadores asumieron que los aspectos del clima son en gran parte dependientes del comportamiento del directivo y tienden a variar entre los subsistemas. Esta afirmación fue parcialmente confirmada en tres escalas de clima, que produjeron diferencias entre las oficinas regionales.

A.1.3. Teoría del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson

De acuerdo al modelo explicativo de Maslach y Jackson (1986; Citado por Lara, Jimenez, Muñoz, Benadero & Viveros, 2013) el Burnout se conceptúa como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación con tendencia a progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según éstas autoras, el Burnout resulta de una discrepancia entre los ideales individuales y la realidad de la vida ocupacional diaria e involucra básicamente tres dimensiones:

1) Cansancio o Agotamiento emocional: se refiere a la pérdida progresiva de energía, desgaste y/o falta de recursos emocionales, fatiga, sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona, etc. Es el componente fundamental del Burnout que puede tener consecuencias físicas y psicológicas.

2) Deshumanización o despersonalización: implica el desarrollo de actitudes negativas y respuestas con irritabilidad, cónicas e insensibles hacia los usuarios (pacientes y clientes).

3) Falta de realización profesional: tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, percepción de obstrucción de las posibilidades de logro personal en el trabajo, lo cual hace que disminuyan las expectativas personales e implica una auto evaluación negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Además del modelo propuesto por Maslach y Jackson (1981; Citado por Gil & Cortés, 2011), la que se empleará como marco explicativo en la presente investigación, existen otros modelos teóricos que también pretenden explicar el Burnout. Así entre estos últimos se encuentran los que postulan que las variables laborales determinan el síndrome (resultados múltiples), y los que suponen que las condiciones contextuales interactúan con las características del sujeto. Maslach y Jackson (2013)

A.1.4. Teoría biológica del Estrés de Canon

Según Canon (1971, citado por Paredes & Centeno, 2013) señala que el estrés es producto de una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. La cual causa una serie de efectos en el organismo como: colitis, úlceras gástricas, migrañas, gastritis en las personas que la experimentan.

El estrés constituye ante todo una emoción, su función básica es la de activar, motivar y preparar al sujeto para la acción. En este sentido, el elemento de respuesta más destacable del estrés es el de la activación emocional y fisiológica que inevitablemente acompaña a toda experiencia

de estrés. El estrés afecta al sistema nervioso, al funcionamiento general del organismo y en especial al sistema inmunológico.

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía.

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Asimismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Periodos prolongados de estrés pueden ser la causa de enfermedades cardiovasculares, artritis reumatoide, dolores de cabeza, migrañas calvicie, asma, tic nerviosos, sarpullidos, disfunción sexual, impotencia, irregularidades en la menstruación, colitis, diabetes, dolores de espalda, depresión o ansiedad, insomnio, indigestión, sarpullidos, diarrea o estreñimiento.

A.2. Conceptualización del Clima Organizacional

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 (citado por Gonzales & Parra, 2008) quien desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Eulalia & Sampedro, 2012).

Los antecedentes del concepto de clima aplicado a las interacciones humanas se puede encontrar en el libro de las transformaciones I Ching (libro oracular chino cuyos primeros textos se suponen escritos hacia el 1200 a. C.), en el que mediante analogías, se establecen diversidad de actitudes a partir de la correlación entre el pensamiento y el estado de ánimo. (Cobo, 2011)

A.2.1. Elementos del clima organizacional

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema
 - Organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

A.3) Factores del clima organizacional

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

A.4) Naturaleza del Clima organizacional

Pero así como no deja de ser interesante la cantidad de apreciaciones que el concepto de clima organizacional ha generado a través de los años, fue también muy importante definir la naturaleza del mismo con el propósito de ayudar a entender por qué a través de este modelo se utiliza al sujeto de estudio como ayuda en la definición de los factores a medir. Por lo tanto el enfoque bajo el cual se elaboró el modelo se apoya en el enfoque integrador propuesto por Waters, Walster & Scott (1978; Citado por Garcia, 2010), puesto que la tesis aceptada de clima organizacional es que este representa las percepciones que la persona tiene de la organización en la cual trabaja y la opinión que posee de ella en términos de las variables que el mismo individuo ayuda a definir. Así mismo y para efectos del modelo planteado, se consideró al Clima Organizacional como un factor interviniente resultante de la interacción entre la organización y sus trabajadores, el cual genera unos comportamientos que influyen necesariamente sobre la misma organización, y que viene a sintetizarse en la percepción que los miembros de la institución tienen del ambiente interno. (Litwin y Stringer, 1968; citado por Garcia, 2010).

A.5) Importancia del clima organizacional en la administración

Hablar de cultura en administración no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

Consecuentemente, la convergencia multidisciplinaria puede utilizarse en provecho de los estudios organizacionales, pues ¿qué sentido tendría mantener escindidas las trayectorias de la antropología, la sociología y los estudios comunicacionales en un periodo en el que los objetos clásicos de investigación en las ciencias sociales se entremezclan? (García Canclini, 1995; Citado por Mijares, 2011). El Clima Organizacional, puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella; puede ser también un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Cada organización posee, su propia Cultura Organizacional, tradiciones, normas, estilos de liderazgos que generan climas de trabajos propios de ellas; es por ello que difícilmente las organizaciones reflejan culturas idénticas, estas últimas "... tan particulares como las huellas digitales" las organizaciones tienen su propia identidad y generalmente el clima de trabajo es variante. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los profesionales médicos tienen de la organización. (Piscoya & Mendoza, 2000; Citado por Durand, 2010)

El constructor de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Aktouf (2012) . No obstante, sus

orígenes teóricos no están tan claros en las investigaciones y frecuentemente se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida.

Parece que este concepto está constituido por una fusión de dos grandes escuelas de pensamiento, por una parte la escuela de la Gestalt la escuela funcionalista. Estas dos escuelas concuerdan al enfatizar que los individuos establecen intercambios con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste. Los individuos tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que los rodea. Las primeras alusiones al término de clima organizacional se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White, Fleishman, y Argyris, citados por Toro (2001; citado por Álvarez, Florez & Cruz, 2012) y desde entonces se han venido proponiendo definiciones, realizando estudios empíricos y sosteniendo discusiones académicas con relación a este tópico.

Roque & Elena (2010), define el clima organizacional como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen las personas de sus trabajos o roles, énfasis en el desarrollo de una atmósfera interpersonal de confianza, franqueza libre de conflictos pero cuando este se presenta, identificarlo y emplear los recursos necesarios para resolverlo.

Duval, Gonzales & Rabia (2010), postula que cada organización tiene propiedades o características que poseen muchas organizaciones; pero cada organización tiene su constelación exclusiva de características o propiedades que estas son percibidas por sus miembros y crean una estructura psicológica que influye en el comportamiento de los participantes.

El clima organizacional, entonces, vendría a ser una descripción taquigráfica de la organización hecha por el involucrado desde su

posición. Pritchard y Karasick, (1972; citados por Velázquez, Gracia, Zorrilla, Garcia & Monjaraz, 2014), definen el clima como la cualidad del ambiente interno de una organización, que resulta del comportamiento de los miembros y sirve para interpretar situaciones y orientar las actividades de la organización

B) Estrés laboral

B.1. Conceptualización del estrés laboral

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. (Paredes & Centeno, 2013)

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936; Citado por Fernandez, 2010).

Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción

entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Max. Elizalde & Hopenhayn, 2010), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Brofman, 2011).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Becerra, Chavez & Hernandez, 2014). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto señala Vélez (2014): "el problema que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas"

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. Autores como Oblitas (2004; Citado por Honorio, 2010) se refieren a diferentes concepciones teóricas y como estas entienden el

término estrés. Este autor explica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante. Por su parte, los enfoques psicosociales hacen énfasis en factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés. Por su lado, los enfoques con una orientación cognitiva subrayan que el estrés surge a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente. Por otra parte, los enfoques más integradores consideran que el estrés debe comprenderse desde una perspectiva más amplia, por cuanto en este convergen e interactúan muchas variables.

Cortazar & Chamorro (2014) coincide con esta última posición, pues considera que el estrés no es algo que pertenece solo a la persona o al ambiente, ni es tampoco un estímulo o una respuesta, sino que más bien es una relación dinámica entre la persona y el ambiente. Esto significa que la persona no es una víctima pasiva del estrés, y que su forma de interpretar los acontecimientos y la manera de valorar sus propios recursos y posibilidades para enfrentarlos, determina en gran medida la magnitud de la experiencia de este. Dependiendo de la forma en que la persona piense y de los sentimientos e imágenes que tenga respecto de una situación, puede crear, aumentar, mantener o disminuir la respuesta a él. Se puede decir entonces que, de acuerdo con la literatura científica, el estrés implica cualquier factor externo o interno que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y en relación con su ambiente.

El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; indican Cárdenas & López (2011), en este sentido que es el estado mental interno de tensión o excitación. Por otra parte, Melgosa (1995; citado por Maldonado & Barón, 2014) señala que, debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede entender este

concepto como: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas”.

En cuanto a la tradición psicosocial del estudio del estrés, en esta se da énfasis a las reacciones psicológicas y conductuales de las personas ante las situaciones estresantes que éstas enfrentan en su ambiente. Según esta teoría psicosocial, las personas se esfuerzan continuamente y de diferente manera para afrontar cognitivamente y conductualmente las demandas tanto internas como externas de la situación valorada como estresante.

De acuerdo con Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986; citado por Del Campo, Revilla, Osua, Retegi & Gonzalo, 2014), diversos eventos de la vida tienen la propiedad de ser factores causantes de estrés, los cuales provocan un desequilibrio emocional. El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar. Se presentan de esta manera dos procesos: una valoración cognitiva del acontecimiento y un proceso de afrontamiento. En el primero, la persona valora si la situación puede dañarla o beneficiarla, es decir, cuánto y cómo repercute en su autoestima. En el segundo, estima lo que puede hacer o no para enfrentar la situación, para prevenir un daño o mejorar sus perspectivas.

Los autores mencionados, al realizar una investigación sobre la relación existente entre el proceso de afrontamiento y la valoración cognitiva, encontraron que los tipos de afrontamiento varían dependiendo de lo que las personas estimen que está en juego y de las opciones y recursos de cambio que poseen. La investigación mostró que cuando las personas consideraban que su propia autoestima estaba siendo amenazada, empleaban estrategias de confrontación, autocontrol, evitación y había un aumento de responsabilidad. En general, si estimaban que eran capaces de modificar la situación dando énfasis al aspecto cognitivo, usaban más estilos confrontativos, revaloraciones positivas y un plan de solución; por otra parte, si consideraban que eran incapaces de cambiar la situación,

acentuaban las respuestas emocionales, empleando las estrategias de distanciamiento, escape o evitación.

B.2. Tipos de estrés

• Eutrés (Estrés positivo)

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para un función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser optimista y creativo, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrenta y resuelve problemas.

El eustrés es un estado muy importante para la salud del ser humano, la cual resulta en una diversidad de beneficios/efectos positivos, tales como: el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superior; provee la motivación excitante de, por ejemplo, crear un trabajo de arte, la urgente necesidad de una medicina, desarrollar una teoría científica. (Molina & Quesada, 2010)

Pose (2005; citado por Urbano, 2014) define el eustrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo. Para éste autor, El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

• Distres

Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, Según Moscoso & Knapp (2010), representa aquel “Estrés perjudicante o desagradable”, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.

La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como: un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros. Si nos encontramos con un número creciente de demandas o percepción de demandas, y nos plantean alguna dificultad o se constituyen en una amenaza, si percibimos que no podemos afrontarlas; nos encontraremos frente a una situación de distrés: estrés negativo. Rivera, et al. (2012)

Según Morales & Franco (2010), el Distrés, sucede cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

Rivera, et al. (2012), señala que las situaciones que pueden causar el Distrés, están relacionadas con la sobrecarga laboral, realizar actividades en las que no se poseen los suficientes conocimientos para resolverlas, recibir un ascenso en el trabajo, pero en un puesto no acorde a nuestras capacidades o preferencias, tener deudas importantes y no poseer el suficiente dinero para pagarlas, cuando no existen actividades estimulantes que motiven al individuo, pueden llevarlo a un estado de aburrimiento y frustración creando estados de distrés.

B.3. Causas del estrés laboral

Una situación de riesgo es una tarea caracterizada por la presencia de uno a más factores de riesgo de un mismo tipo de daño, en este caso el

estrés. Por factor de riesgo, ha de entenderse como una condición de trabajo que, cuando está presente, eleva significativamente la probabilidad de aparición del daño al que se refiere.

Controlar un riesgo consiste, precisamente, en eliminar o disminuir los factores de riesgo presentes, para evitar que una situación potencial de riesgo se convierta en efectiva. No debe confundirse con eliminar el riesgo, que es evitar las situaciones potenciales que lo comportan.

Las condiciones que tiene que causar el estrés reciben el nombre de estresores. Selye (1950, citado por Atalaya, 2014), propone éste término para referirse a los agentes evocadores de una condición interna del organismo definida como estrés. Aunque un estresor puede ocasionar altos niveles de éste, por lo general e combinan para presionar al empleado en diversas formas (Almagia, 2014)

Según el modelo de Cooper y Payne (1978, citado por O'Neill & Davis, 2011), existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: Ambientales, Organizacionales e Individuales.

• Factores Ambientales

Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización están:

Las incertidumbres económicas, ante los cambios en las políticas económicas del país provocan desconcierto e inseguridad económica y causas angustia en el individuo. El incremento en la tasa de suicidios entre los habitantes de EE.UU., a partir de los años treinta no ha sido casualidad; en el Perú esta situación se está dando actualmente. (Larrarte & Antonio, 2012)

Las recesiones menores también aumentan los grados de estrés. Las crisis económicas con frecuencia van acompañadas del desempleo, despidos temporales, recortes salariales, semanas laborales más cortas y demás. (Ortega & Del Valle, 2012)

Las incertidumbres políticas por cambios en los sistemas y amenazas políticas provocan tensiones, No suele ocasionar estrés a los pobladores de países como Canadá o Francia, pero sí a empleados de países como Perú, Argentina, o del oriente medio, esto se debe a que los primeros tienen regímenes políticos estables donde los cambios se suelen dar de manera ordenada. Sin embargo, las amenazas y los cambios políticos incluso en países estables pueden provocar estrés. (Fantini, 2013)

La incertidumbre tecnológica como: Invocaciones y automatización constituyen una amenaza para las personas que presentan tensión por no poseer las habilidades o experiencias necesarias. Por consiguiente, la incertidumbre tecnológica es el tercer tipo de factor del entorno que puede producir estrés. Las computadoras, la robótica, la automatización y otras formas de innovación tecnológica, representa una amenaza para muchas personas que pueden provocarles estrés.

● **Factores organizacionales**

En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés, por ello resulta importante clasificar a estos factores con base a las tareas, al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización. (López, 2011)

Las demandas de la tarea: Son factores relacionados al trabajo de una persona, y hace referencia al diseño del trabajo individual como: la autonomía, variedad de actividades, grado de automatización, las condiciones laborales y la distribución física del espacio. Cuanto mayor sea el estrés potencial. Por otra parte, la autonomía tiende a reducir el estrés. Mientras que factores como: la temperatura, el ruido u otras condiciones físico-ambientales son adversas, pueden aumentar la ansiedad, de igual modo lo es para las personas que trabajan en espacios sobresaturados o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes. (Cusí, 2012)

Las demandas de papel: Se refieren a las presiones que sufre una persona en función de su rol particular en la organización. Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer, ya que la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en la definición de las funciones que comprenden cada puesto, provocan conflictos con las expectativas del empleado, el desconocimiento del rol que va a desempeñar.

Las demandas interpersonales: Son presiones debidas a la falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales, que pueden causar estrés, sobre todo en empleados que tiene muchas necesidades sociales.

La estructura organizacional: Define las diferencias jerárquicas existentes en la organización, las reglas y normas, así como el nivel de decisiones. El exceso de reglamentos y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuente de estrés.

El liderazgo organizacional: representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización. Algunos crean una cultura de tensión, temor, ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización. (Yañez, Arenas & Ripoll, 2010)

Etapas de la vida de la organización las organizaciones pasan por un ciclo, durante el cual, se constituyen, crecen, maduran y declinan. La etapa de vida de la organización genera en los empleados diferentes percepciones, de ahí que las etapas de constitución y declive son muy estresantes, siendo usual que la primera tenga mucha emoción e incertidumbre, mientras que la segunda requiera de recortes, despidos y toda una serie de incertidumbres. El estrés es menor en la etapa de madurez, debido al equilibrio del que goza la empresa cuando ya está asentada y posee un mercado. (Cusí, 2012)

• Factores individuales

Las experiencias y problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabaja, pueden influir negativamente en el trabajo, entre estos factores están: los problemas familiares, económicos, personales y las características inherentes a la personalidad. (Cusí, 2012)

Los problemas familiares: Las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, es por ello que los problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de estresores que afectan a los trabajadores y que resultan muy difíciles de ser olvidados en el centro de trabajo. (Yañez, Arenas & Ripoll, 2010)

Los problemas económicos: las dificultades económicas que afectan a las personas representa otra serie de problemas que genera estrés a los empleados y distraen su atención en el trabajo. Sea cual fuere el nivel de ingreso, las personas que gana mucho parecen tener tantos problemas con su economía como quienes ganan regular o poco. En general, hay personas que administran mal su dinero o que tiene necesidades y estilos de vida que exceden su nivel de ingresos. (López, 2011)

La personalidad: es un conjunto de hábitos expectativas y motivaciones adquiridas a lo largo del desarrollo del individuo y que conforma un patrón típico de comportamiento el cual influye en el nivel de susceptibilidad al estrés, la personalidad explica el que algunos individuos podrían tener una tendencia a acentuar los aspectos negativos de la vida, en general del trabajo en particular, de modo que se cree que un factor individual importante que influye en el estrés sería la disposición básica de una persona, es decir, la personalidad. (Montemayor, Moreno & Gonzales, 2014; Frager & Fadiman, 2010)

B.4. Fases del estrés laboral

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Este proceso se caracteriza por tres fases: Fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento (Pérez, 2010)

- **Fase de alarma**

Carrillo, Hernandez & De los Monteros (2012), señalan que ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que disminuye la resistencia por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre
- Aumenta el número de linfocitos (defensas)

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal.

Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

No obstante, si el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

- **Fase de resistencia**

Tanto para Carrillo, Hernández & de los Montero (2012) y para Perez (2010), cuando la exposición a los factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación.

Es decir, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento. (Duvai, Gonzales & Rabia, 2010)

- **Fase de agotamiento**

Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. (Duvai, Gonzales & Rabia, 2010)

3.2.3.5. Consecuencias del estrés

Hay que señalar que el estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que para el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja en la productividad.

- **Para el individuo**

Las alteraciones físicas y psíquicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo, ante los agentes estresantes laborales pueden ser:

Enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes. Por otro lado, se tiene la presencia de Alteraciones en el bienestar y salud mental: pérdida de autoestima, baja motivación, depresión, suicidio, Alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral: baja, concentración, agresividad, robos.

- **Para la organización**

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como el rendimiento y la productividad. (Durán, 2010)

Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Los costos ocultos, son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre los compañeros, el

aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del ausentismo, incidentes y accidentes, quejas al servicio médico y el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

2.3 Hipótesis

2.3.1 H. General

Existe un alto grado de relación entre el clima organizacional y estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo, 2015.

2.3.2 H. Específicas

- 1)** Existe un nivel bajo de percepción sobre el clima organizacional, por parte del personal no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes.
- 2)** El Estrés que presenta el personal asistencial no médico, se encuentra en un nivel medio
- 3)** La motivación y desarrollo son algunas fortalezas y la falta de comunicación e identificación con la institución son las debilidades respecto al clima organizacional en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.
- 4)** Existe percepción negativa en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes sobre el clima

organizacional según la edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar.

- 5) Existe un nivel alto de Estrés en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes según edad, sexo, tiempo trabajando en la institución, y carga familiar.

2.4 Identificación del variables

Variables de relación:

- **CLIMA ORGANIZACIONAL**
 - Desarrollo profesional
 - Motivación
 - Comunicación
 - Liderazgo y control
 - Identificación con la Entidad

- **ESTRÉS LABORAL**
 - Ambiente laboral
 - Estructura organizacional
 - Territorio organizacional
 - Tecnología
 - Influencia del líder
 - Falta de cohesión

- Respaldo del grupo

2.5 Definición de las variables

2.5.1 Definición conceptual

A) Clima organizacional

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 a la parte física, emocional y social de la empresa. Consiste en métodos de acción tradicional y cultural, es la suma total de las actitudes del trabajador dentro de la organización, especialmente en lo relativo a la comodidad de los empleados en función a la motivación que recibe para trabajar, al liderazgo de la empresa; a la participación interpersonal de compromiso, intereses, intercambio de información, e involucramiento de cambio; y la reciprocidad.

B) Estrés laboral

Respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social. Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes. El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar

emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás. La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Estrés derivado del desgaste profesional o desgaste ocupacional que se da en personas cuyo trabajo está vinculado con el prestar servicios a otras personas.

2.5.2 Definición operacional

A) Clima organizacional

El ambiente generado en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes se ve expresado en todo el conjunto de actitudes de los trabajadores. El clima organizacional, se evaluó a través de 5 dimensiones, medidas a través de 25 ítems (5 por cada dimensión) cuya categorización se expresó en nivel Alto, Medio y Bajo.

B) Estrés laboral

Es el desgaste profesional o desgaste ocupacional que se presenta en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes. El estrés laboral se evaluó en base a cómo se siente el trabajador respecto a lo que realiza en el hospital y sobre todo, cómo actúa con los pacientes, en función a 7 dimensiones: Ambiente laboral,

Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo, con 25 ítems.

2.6 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL	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 a la parte física, emocional y social de la empresa. Consiste en métodos de acción tradicional y cultural, es la suma total de las actitudes del trabajador dentro de la organización, especialmente en lo relativo a la comodidad de los empleados en función a la motivación que recibe para trabajar, al liderazgo de la empresa; a la participación interpersonal de compromiso, intereses, intercambio de información, e involucramiento de cambio; y la reciprocidad.	El ambiente generado en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes se ve expresado en todo el conjunto de actitudes de los trabajadores. Donde de 0 – 30 puntos corresponde a un nivel bajo del clima organizacional; de 31 a 69 a una categoría de nivel medio; y de 70 a 100 puntos, a una categoría de alto.	Desarrollo profesional	Oportunidades, puesto según potencial, realización profesional, ingenio y creatividad, expectativas profesionales.	Instrumento Ad hoc CLIMA ORGANIZACIONAL
			Motivación	Reconocimiento al buen desempeño, remuneración acorde con el trabajo realizado, actividades de bienestar, aliento por parte del jefe.	
			Comunicación	Comunicación formal y anticipada de cambios, resolución de conflictos, ambiente espontáneo y de confianza, facilidad de información de otras áreas, información detallada de planes y objetivos de la organización.	
			Liderazgo y control	Exigencia razonable y equitativa, jefe como generador de enseñanza, medidas para el cumplimiento de objetivos y del trabajo, disciplina equitativa y neutral.	
			Identificación con la Entidad	Compromiso con los objetivos de la Entidad y su futuro, búsqueda de la satisfacción de los Clientes, lealtad y fidelidad, sentimiento de ser útil.	
VARIABLE DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL	Es la reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar diferentes situaciones de estrés que se relacionan con el ambiente laboral, estructura de la organización, territorio de la organización, la tecnología, el liderazgo, y la falta de cohesión.	Es el desgaste profesional o desgaste ocupacional que se presenta en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Así, las puntuaciones tienen el siguiente baremos: ≤ 90.2 Bajo 90.3-117.2 Intermedio 117.3-153.2 Estrés ≥153.3 Alto	Ambiente laboral	Comprensión de la misión, objetivos y estrategias, de la organización. Políticas generales de la organización	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS
			Estructura organizacional	Relación entre superior y subordinados, burocracia.	
			Territorio organizacional	Privacidad, Comodidad con otros compañeros externos al área de trabajo, control de actividades en el área de trabajo.	
			Tecnología	Limitaciones de uso de equipos, conocimiento técnico, ausencia de tecnología	
			Influencia del líder	Presencia del supervisor, relación supervisor-trabajador,	
			Falta de cohesión	Grupos de trabajo, status, sistematización de equipo, presión por parte del equipo	
			Respaldo del grupo	Motivación, ayuda técnica.	

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, correlacional.

3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis

El estudio se desarrolló en base a los lineamientos del diseño no experimental, de corte transversal.

3.3. Población, Muestra y Técnica de Muestreo

Población

La población estuvo conformada por todo el personal asistencial no médico que trabaja en el Hospital Docente “Las Mercedes” cuya cifra asciende a 709 trabajadores, durante los meses de Marzo y Abril de 2015.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se empleó la técnica probabilística de determinación muestral para una sola población.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \Rightarrow \quad n_0 = \frac{Z^2}{4E^2}$$

n	= Tamaño de la muestra	n ₀	= Tamaño de la muestra sin ajustar
N	= Tamaño de Población	E	= Error (5%).. 0.05
		Z	= Valor de la distribución normal
			95 % ---- 1,96
			99 % ---- 2,58

$$n = \frac{\frac{Z^2}{4E^2}}{1 + \frac{\frac{Z^2}{4E^2}}{N}} = \frac{\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}}{1 + \frac{\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}}{709}} = 249$$

Finalmente, la muestra asciende a un tamaño de 249 trabajadores.

Muestra según área de servicio

	Área de servicio	Total de trabajadores	Muestra
Nombrados	Enfermería	97	34
	Técnico en enfermería	110	39
	Obstetricia	19	7
	Administrativos	185	65
	Otros	68	47
Contratados	Enfermería	49	17
	Técnico en enfermería	40	14
	Obstetricia	18	6
	Administrativo	14	5
	Otros	43	15
	TOTAL	709	249

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Materiales

- Textos
- Papelería

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Técnicas de gabinete

Estas técnicas han de permitir fortalecer el marco teórico científico en la presente investigación, fundamentalmente los antecedentes de estudio y las diferentes teorías abordadas.

En este sentido la investigación bibliográfica cumplirá un papel muy importante en la culminación del mismo.

- **Fichaje**

Ficha bibliográfica.- permitirán la identificación priorizada de los autores de las diferentes fuentes de consulta, que luego fueron sistematizados para constituir el marco teórico -científico, y así alcanzar un mayor dominio de los diferentes elementos que conforman la investigación.

Ficha textual.- con las que se registrará información relevante de las diferentes fuentes escritas consultadas en su estructura y versión original.

3.4.2.2. Técnicas de campo

Encuesta.- Para el presente trabajo de investigación se utilizará la encuesta dirigida a registrar datos sobre la percepción del clima

organizacional y el estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

a) Entrevista Estructurada

Para medir el Clima organizacional, se utilizó una entrevista estructurada. Se elaboró un constructo conformado por 5 dimensiones, cada una con 5 indicadores o reactivos, haciendo un total de 25 ítems:

☛ **Desarrollo personal:** Esta dimensión está centrada en las condiciones que tiene el trabajador respecto a lo que siente sobre su desempeño en el trabajo como congruencia entre el potencial, formación y experiencia con el trabajo que está realizando, oportunidades de progresar y ascender en su trabajo, libertad de desarrollo de su ingenio y creatividad.

☛ **Estímulo:** Esta dimensión está centrada en lo que el trabajador siente respecto al reconocimiento y retroalimentación (moral, remuneración económica) que recibe por su trabajo que desempeña tanto por parte de los pacientes como de los jefes.

☛ **Comunicación:** Esta dimensión está centrada en la dinámica de comunicación que tiene el trabajador con sus superiores y compañeros.

☛ **Liderazgo y control:** Esta dimensión se encarga de evaluar desde la perspectiva del trabajador, el control y manejo que ejercen los superiores sobre el trabajo de los demás, principalmente se evalúa si el trabajador puede aprender de su jefe, el cumplimiento de objetivos, y la equidad con la que el jefe aplica la disciplina en el grupo del cual dirige.

☛ Identificación con la entidad:

Esta dimensión se encarga de medir el grado en que el trabajador se encuentra comprometido con el propósito y objetivos de la institución donde trabaja, así como lograr que los pacientes tengan una buena satisfacción de atención, y la lealtad del trabajador frente a otras mejores propuestas de trabajo.

● Validez

La validez fue determinada a través del criterio de jueces, cuyas observaciones fueron sometidas a la evaluación por el método de Lawshe; los resultados de este análisis fueron favorables para la validación de la escala. (Ver anexo 2).

● Fiabilidad

Fue determinada a través del coeficiente del Alfa de Cronbach luego de realizar una prueba piloto con 30 personas, cuyo valor para el instrumento de clima organizacional fue de 0,923. Sobre ésta base, el instrumento resultó ser altamente fiable.

► Cuadro de Baremos

Dimensión	# de Ítems	Baremos x dimensión		Baremo General	
		Intervalo	Nivel	Intervalo	Nivel
Desarrollo profesional	1, 6,	0-6	Baja	0-30	Baja
	11, 16,	7-13	Media		
	21	14-20	Alta		
Estímulo	2, 7,	0-6	Baja	31-69	Media
	12, 17,	7-13	Media		
	22	14-20	Alta		
Comunicación	3, 8,	0-6	Baja	70-100	Alta
	13, 18,	7-13	Media		
	23	14-20	Alta		
Liderazgo y control	4, 9,	0-6	Baja		
	14, 19,	7-13	Media		
	24	14-20	Alta		

Identificación con la Entidad	5, 10, 15, 20, 25	0-6 7-13 14-20	Baja Media Alta
----------------------------------	-------------------------	----------------------	-----------------------

b) Cuestionario

Se utilizó el instrumento Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS consta de veinticinco ítems relacionados con: Mejora de las condiciones ambientales de trabajo, Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, Estilos de dirección y liderazgo, Gestión de recursos humanos, Nuevas tecnologías, Estructura organizacional, y Ambiente laboral.

Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales (27). Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta (1 a 7) si la condición es desde nunca o hasta siempre.

• Validez

Fue validado por la OMS en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo de los sujetos.

• Fiabilidad

Para la presente investigación, fue determinada a través del coeficiente del Alfa de Cronbach luego de realizar una prueba piloto con 30 personas, cuyo valor para el instrumento de Estrés laboral fue de 0.892. Sobre ésta base, el instrumento resultó ser altamente fiable. (Anexo 3)

3.4.3. Instrumentos

Para medir el Clima organizacional, se utilizó una entrevista estructurada. Se elaboró un constructo conformado por 5

dimensiones, cada una con 5 indicadores o reactivos, haciendo un total de 25 ítems: La validez fue determinada a través del criterio de jueces, cuyas observaciones fueron sometidas a la evaluación por el método de Lawshe. La fiabilidad fue determinada a través del coeficiente del Alfa de Cronbach luego de realizar una prueba piloto con 30 personas, cuyo valor para el instrumento de calidad de vida fue de 0,923.

Para medir el estrés laboral, se utilizó el instrumento cuestionario de Estrés laboral publicado por la OIT-OMS consta de 7 dimensiones, las cuales consta en total de veinticinco ítems. Fue validado por la OMS en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción ; la fiabilidad fue demostrada a través de un estudio piloto cuyos datos fueron evaluados a través del coeficiente del Alfa de Cronbach

Dimensión	# de Ítems	Rango de estrés	Baremo General	
			Intervalo	Nivel
Ambiente laboral	1,10,11,20	4-28	≤ 90.2 90.3-117.2 117.3-153.2 ≥ 153.3	Bajo Intermedio Estrés Alto
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28		
Territorio organizacional	3,15,22	3-21		
Tecnología	4,14,25	3-21		
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28		
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28		
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21		

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Hipotético- deductivo. Es utilizado en su carácter integracional y dialectico de la inducción – deducción para proponer la hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos que constituyan la investigación y a la vez para arribar a las conclusiones a partir de la posterior contrastación hecha de las mismas.

Análisis y síntesis. Que permitirán analizar los datos obtenidos en la recolección así como las múltiples relaciones de los diferentes aportes teóricos que nos conllevaron a una síntesis de los mismos y de construcción del marco teórico y conceptual.

Análisis histórico. Que permitirán estudiar la evolución histórica tendencial del problema en los distintos contextos lo que conducirá a su planteamiento y enunciado.

3.6. Análisis estadísticos de los datos

A).- Estadística descriptiva: Fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

B).- Coeficiente de la r de Pearson: En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. En el presente estudio se empleará el grado y dirección de asociación entre dos variables cuantitativas derivadas de las puntuaciones directas de: Clima organizacional con cada uno de los estilos de liderazgo.

C).- Prueba no paramétrica: Prueba no paramétrica: Chi cuadrado. (χ^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones

causales. La prueba chi cuadrado se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías”.

Puesto que la distribución de los datos, algunos no se ajustaron a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y conocer, si hubiera dependencia, las categorías identificadas.

$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$	Ho = Independencia	Coeficientes Asociación
	H1 = Dependencia	
	Si $p \leq 0.05 \rightarrow$ Rechazo Ho	
	g.l. = (Tf - 1) (Tc - 1)	

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y análisis de la información

Luego de recoger la información a través de los instrumentos que miden las variables centrales de este estudio, los datos han sido procesados con el apoyo de un software estadístico, con la intención de aplicar la estadística que den el rigor científico para atender a los objetivos del estudio. Básicamente los datos se sometieron a la prueba no paramétrica Chi cuadrado tanto para una muestra como para determinar dependencia.

Tabla1

Relación entre clima organizacional y estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

		Clima Organizacional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés Laboral	Bajo	f	2	3	17	22
		% fila	9,1%	13,6%	77,3%	100,0%
		% columna	7,7%	3,8%	11,8%	8,8%
		R.T.	-,2	-1,5	1,2	
	Medio	f	5	75	111	191
		% fila	2,6%	39,3%	58,1%	100,0%
		% columna	19,2%	94,9%	77,1%	76,7%
		R.T.	-3,3	1,9	,1	
	Alto	f	19	1	16	36
		% fila	52,8%	2,8%	44,4%	100,0%
		% columna	73,1%	1,3%	11,1%	14,5%
		R.T.	7,9	-3,1	-1,1	
Total	f	26	79	144	249	
	% fila	10,4%	31,7%	57,8%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$\chi^2 = 90.787; g.l = 4; p = 0,000 // d \text{ de somers} = -0,230; p = 0,001$$

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

La valoración de probabilidad ($X^2= 90.787$; g.l= 4; $p= 0,000$) indica que existe relación significativa entre los niveles del clima organizacional y los niveles del estrés laboral (Tabla 1). Los residuos tipificados señalan que el nivel bajo de estrés laboral se asocia notablemente con el nivel alto de Clima organizacional; así mismo, se asocian el nivel medio de ambas variables y el nivel alto de estrés laboral se asocia con el nivel bajo del Clima organizacional.

Tabla 2.

Nivel de clima organizacional en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

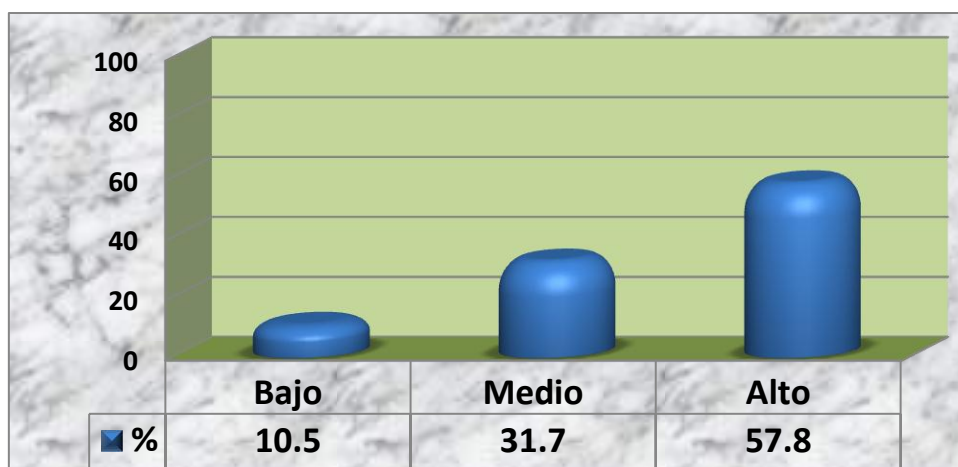
Niveles	f	%
Bajo	26	10,4
Medio	79	31,7
Alto	144	57,8
Total	249	100,0

$$X^2=84.169; \text{gl}=2; p=0.000$$

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

En la tabla 2 se puede observar que respecto al clima organizacional predomina significativamente el nivel alto (57.8%), seguido por el nivel medio (31.7%), y finalmente, solo el 10.4% perciben el clima organizacional en un nivel bajo. Estos resultados se pueden observar en la figura 1.

Figura 1. Representación gráfica de los niveles de clima organizacional



Fuente: Elaboración propia (Chiclayo2015)

Tabla 3

Niveles de clima organizacional en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

se
gún
la
dimensión
de
las
variables
se
analizaron
los
datos
obtenidos
en
la
encuesta
aplicada
en
el
Hospital
Docente
Las
Mercedes
de
Chiclayo
en
el
año
2015

Dimensión	Nivel	f	%	χ^2
Desarrollo profesional	Baja	11	4,5	$\chi^2= 288.867$ g.l= 2 p= 0,000
	Media	29	11,6	
	Alta	209	83,9	
Estímulo	Baja	18	7,2	$\chi^2= 161.663$ g.l= 2 p= 0,000
	Media	175	70,3	
	Alta	56	22,5	
Comunicación	Baja	20	8,0	$\chi^2= 126.096$ g.l= 2 p= 0,000
	Media	67	26,9	
	Alta	162	65,1	
Liderazgo control	Baja	12	4,8	$\chi^2= 145.470$ g.l= 2 p=0,000
	Media	71	28,5	
	Alta	166	66,7	
Identificación con la Entidad	Baja	17	6,8	$\chi^2= 174.361$ g.l= 2 p= 0,000
	Media	53	21,3	
	Alta	179	71,9	

tabla 3 se presenta el análisis del clima organizacional según dimensiones. Los indicadores de probabilidad de la prueba chi cuadrado señala que las proporciones categóricas de cada una de las dimensiones, expresadas en niveles (Alto, medio y bajo), son significativamente diferentes ($p \leq 0.05$). Se observa que en todas las dimensiones, excepto en “Estímulo”, predomina el nivel alto, seguido del nivel medio y finalmente el nivel bajo de Clima organizacional. Respecto a la dimensión mencionada (Estímulo), se observa el predominio significativo del nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo. Ver figura 2.

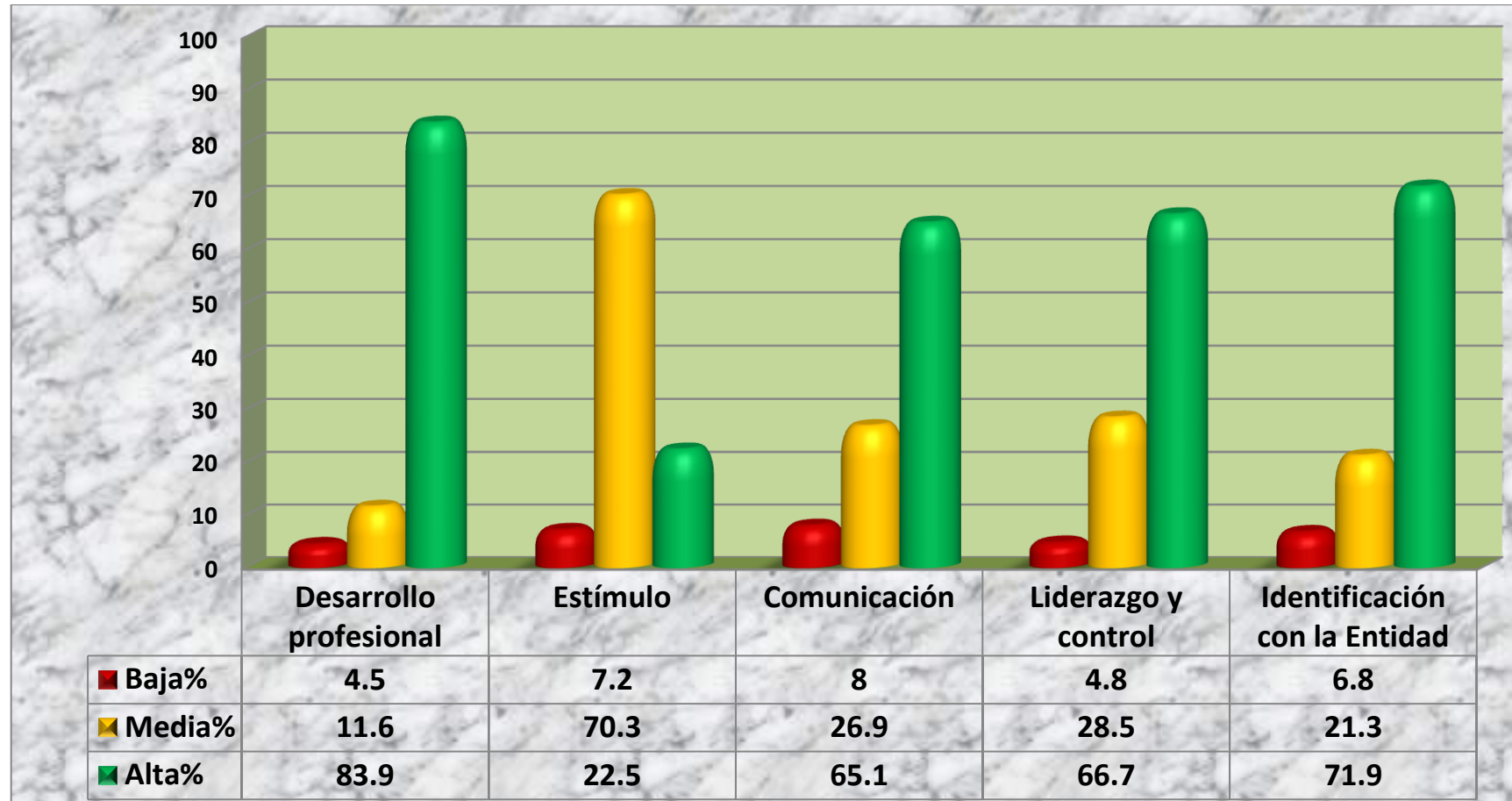


Figura 2 Representación graficas de las dimensiones del clima organizacional. Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Nivel de estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015

Niveles	f	%
Bajo	22	8.8
Medio	191	76.7
Alto	36	14.5
Total	249	100%

$$\chi^2=211.976; \text{gl}=2; p=0.000$$

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

En la tabla 4 se presenta el análisis del estrés laboral, la probabilidad de la prueba chi cuadrado ($p=0.000$), señala que las proporciones categóricas expresadas en niveles (alto medio y bajo), son significativamente diferentes. Predomina notablemente el nivel medio (76.7%) seguido del nivel alto (14.5%) y finalmente solo el 8.8% tienen un nivel bajo de estrés laboral. Estos resultados se pueden apreciar en la figura 3.

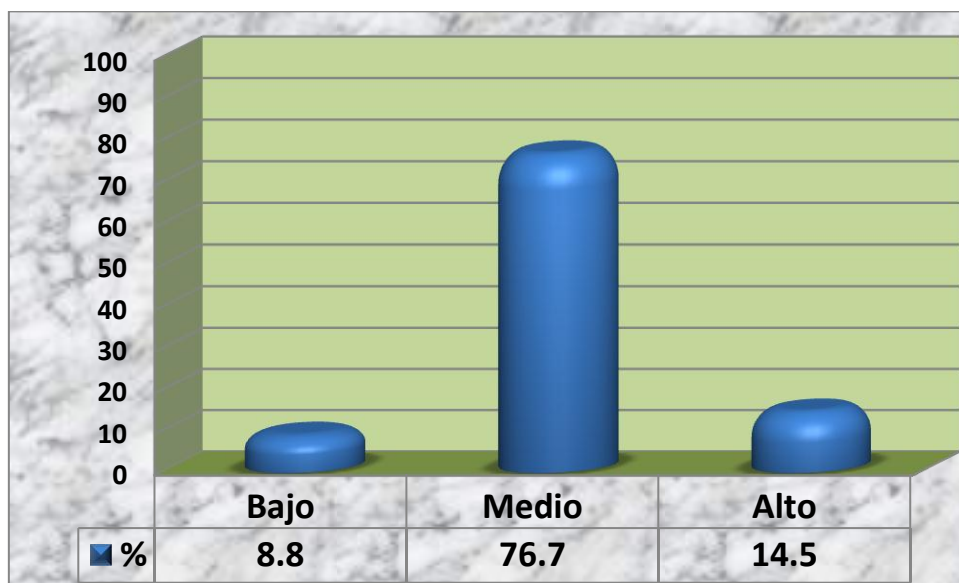


Figura 3

Representación gráfica de los niveles del estrés laboral.

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

Tabla 5

Niveles del estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015 según dimensiones.

Dimensión	Nivel	f	%	χ^2
Ambiente laboral	Baja	39	15.7	$\chi^2=$
	Media	147	59.0	77.494
	Alta	63	25.3	g.l= 2 p= 0,000
Estructura organizacional	Baja	45	18.1	$\chi^2=$
	Media	160	64.2	107.157
	Alta	44	17.7	g.l= 2 p= 0,000
Territorio organizacional	Baja	180	72.3	$\chi^2=$
	Media	66	26.5	193.952
	Alta	3	1.2	g.l= 2 p= 0,000
Tecnología	Baja	57	22.9	$\chi^2=$
	Media	178	71.5	174.241
	Alta	14	5.6	g.l= 2 p=0,000
Influencia del líder	Baja	72	28.9	$\chi^2=$
	Media	125	50.2	34.289
	Alta	52	20.9	g.l= 2 p= 0,000
Falta de cohesión	Baja	144	57.8	$\chi^2=$
	Media	101	40.6	123.928
	Alta	4	1.6	g.l= 2 p= 0,000
Respaldo del grupo	Baja	112	45.0	$\chi^2=$
	Media	112	45.0	60.795
	Alta	25	10.0	g.l= 2 p= 0,000

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

En la tabla 5 se presenta la evaluación del estrés laboral según dimensiones. Los indicadores de probabilidad de la prueba chi cuadrado señala que las proporciones categóricas expresadas en niveles (Alto, medio y bajo) son significativamente diferentes ($p=0.000$). En términos generales predomina el nivel medio, excepto en “Falta de cohesión” y “Territorio organizacional”. Ver figura 4.

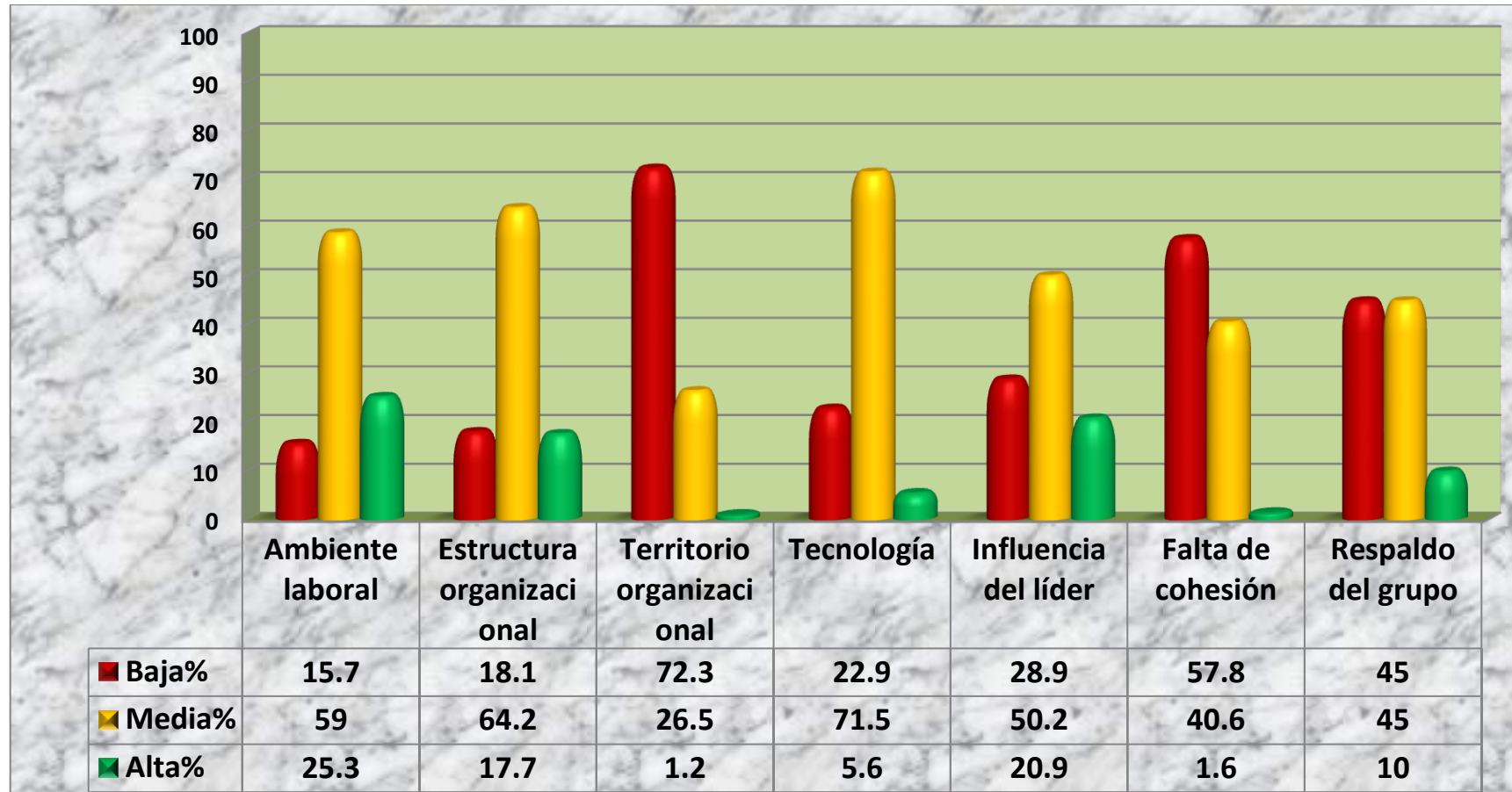


Figura 4 Representación graficas de las dimensiones del estrés laboral.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.
Fortalezas y debilidades en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015
respecto al clima organizacional.

Dim	n°	Ítem	Debilidad		Fortaleza	
			f	%	f	%
Desarrollo profesional	1	Oportunidades de progresar y ascender	38	15.3	211	84.7
	6	Puesto acorde con potencial, formación y experiencia.	28	11.2	221	88.8
	11	Realización personal	41	16.5	208	83.5
	16	Desarrollo de ingenio y creatividad	37	14.9	212	85.1
	21	Siento que mi trabajo cumple mis expectativas profesionales.	41	16.5	208	83.5
Estímulo	2	El reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño de un trabajador, se hace en forma inmediata.	176	70.7	73	29.3
	7	Mi trabajo es suficientemente reconocido y considerado por mis jefes.	31	12.4	218	87.6
	12	La remuneración que percibo está acorde con el trabajo que realizo.	68	27.3	181	72.7
	17	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	216	86.7	33	13.3
	22	Mi jefe alienta constantemente a aquellos trabajadores que se esfuerzan y logran sus metas.	31	12.4	218	87.6
Comunicación	3	Mi jefe nos comunica cualquier cambio, de manera formal y anticipada.	30	12.0	219	88.0
	8	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada, sin llevarlos al ámbito personal.	32	12.9	38	15.3
	13	En mi entidad se trabaja en un ambiente espontáneo y de confianza.	217	87.1	211	84.7
	18	Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.	63	25.3	186	74.7
	23	Me proporcionan información detallada y precisa, relacionada a los planes y objetivos de la organización.	47	18.9	202	81.1
Liderazgo y control	4	Es razonable y equitativa la exigencia de mi área, para el cumplimiento de plazos, metas y objetivos.	29	11.6	220	88.4
	9	Los trabajadores encuentran en sus jefes, apoyo para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.	37	14.9	212	85.1
	14	Mi jefe es capaz de tomar las medidas necesarias y adecuadas para cumplir los objetivos requeridos.	38	15.3	211	84.7
	19	Administro adecuadamente mi trabajo, haciéndose innecesaria la presión para cumplir las metas.	42	16.9	207	83.1
	24	La forma que tiene mi jefe de aplicar disciplina, es equitativa y neutral.	54	21.7	195	78.3
Identificación con la Entidad	5	Me siento comprometido con el propósito y los objetivos de mi organización.	13	5.2	236	94.8
	10	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	30	12.0	16	6.4
	15	Uno de nuestros principales valores es lograr la satisfacción de nuestros clientes.	219	88.0	233	93.6
	20	Aún si me ofrecieran otro trabajo, bajo las mismas condiciones, continuaría en esta entidad.	45	18.1	204	81.9
	25	Considero y siento que realizo un trabajo útil en mi entidad.	15	6.0	234	94.0

Respecto a la dimensión “Estímulo” hay debilidad respecto a reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño (70.7%), Actividades de bienestar para familias (86.7%), Dentro de la dimensión “Comunicación” hay debilidad en ambiente espontáneo y de confianza (87.1%); respecto a la dimensión de “Identificación con la Entidad” hay debilidad en satisfacción de clientes como valor.

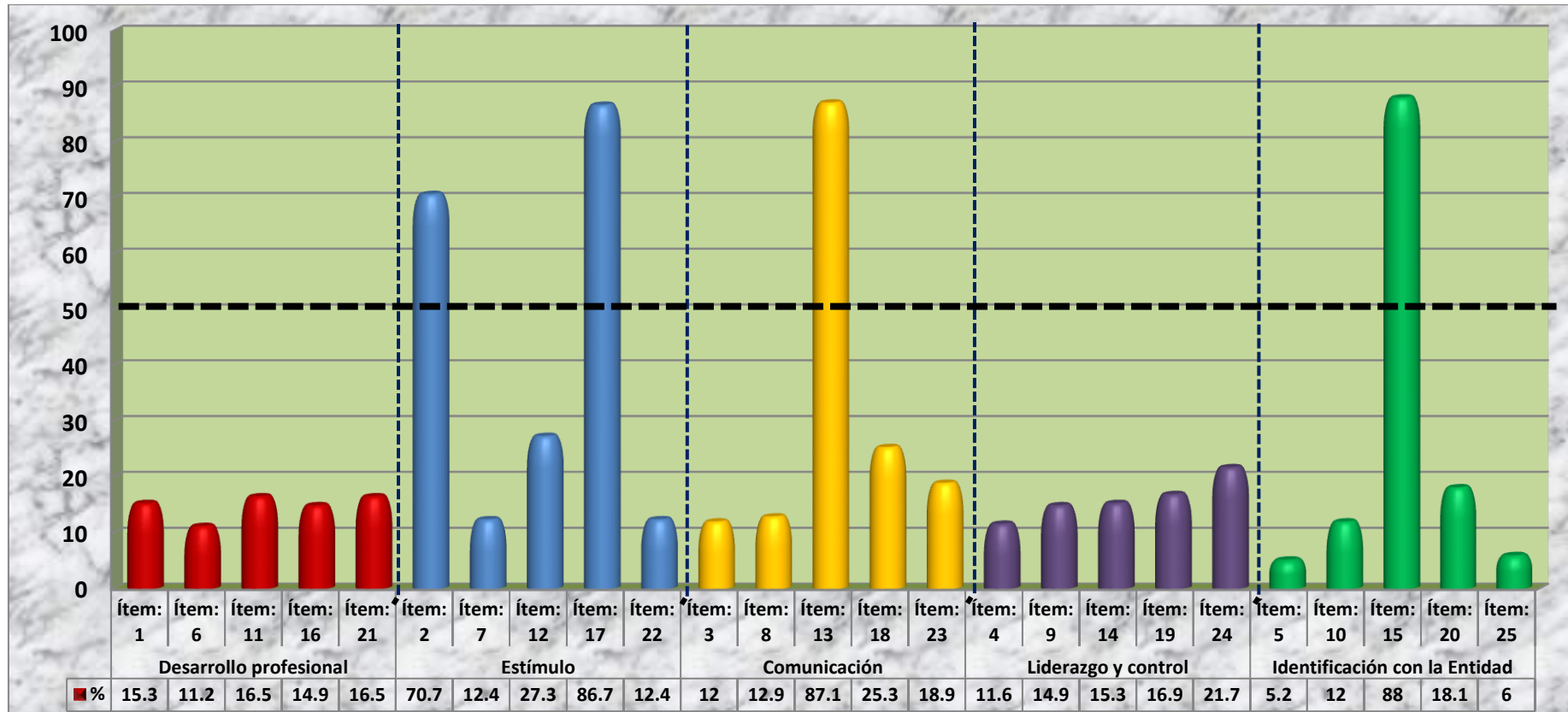


Figura 5: Representación gráfica de las debilidades respecto al clima organizacional. Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

Tabla 6

Niveles del estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015
según variables sociolaborales

Variable	Categoría		Estrés laboral			Total	Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto		
Edad	Hasta 38 años	f	5	25	6	36	$\chi^2=9.991$ gl=6 p=0.125
		R.T.	1,0	-,5	,3		
	De 39 a 45 años	f	8	33	8	49	
		R.T.	1,8	-,7	,3		
	De 46 a 51 años	f	5	62	14	81	
		R.T.	-,8	,0	,7		
	De 52 a más	f	4	71	8	83	
		R.T.	-1,2	,9	-1,2		
Sexo	Hombre	f	4	78	19	101	$\chi^2=6.805$ gl=2 p=0.033
		R.T.	-1,6	,1	1,2		
	Mujer	f	18	113	17	148	
		R.T.	1,4	,0	-1,0		
Carga familiar	No tiene	f	14	25	8	47	$\chi^2=37.795$ gl=6 p=0.000
		R.T.	4,8	-1,8	,5		
	1 hijo	f	2	75	8	85	
		R.T.	-2,0	1,2	-1,2		
	2 hijos	f	3	64	12	79	
		R.T.	-1,5	,4	,2		
	3 a más hijos	f	3	27	8	38	
		R.T.	-,2	-,4	1,1		
Tiempo en la institución	Hasta 5 años	f	7	36	20	63	$\chi^2=26.075$ gl=6 p=0.000
		R.T.	,6	-1,8	3,6		
	De 6 a 18 años	f	7	49	9	65	
		R.T.	,5	-,1	-,1		
	De 19 a 24 años	f	3	52	4	59	
		R.T.	-1,0	1,0	-1,6		
	De 25 a más años	f	5	54	3	62	
		R.T.	-,2	,9	-2,0		
Profesión	Enfermera	f	4	38	8	50	$\chi^2=37.527$ gl=8 p=0.000
		R.T.	-,2	-,1	,3		
	cc	f	0	3	8	11	
		R.T.	-1,0	-1,9	5,1		
	Técnico en enfermería	f	4	45	6	55	
		R.T.	-,4	,4	-,7		
	Administrativo	f	5	61	5	71	
		R.T.	-,5	,9	-1,6		
	Otros	f	9	44	9	62	
		R.T.	1,5	-,5	,0		

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

En la tabla 6 se presenta la evaluación de los niveles de estrés laboral según las variables sociolaborales. Las valoraciones de probabilidad de la prueba chi cuadrado indican que los niveles de estrés laboral, se relaciona significativamente con la variable sexo ($p=0.033$), carga familiar ($p=0.000$), tiempo en la institución ($p=0.000$) y profesión ($p=0.000$).

Según los residuos tipificados, el nivel bajo de estrés laboral, se asocia notablemente con las mujeres, con los que no tienen hijos, y con los que tienen profesiones diferentes a (Enfermera, Obstetricia, Técnico en enfermería, Administrativo); por otro lado, el nivel medio de estrés laboral se asocia con aquellos que tienen un hijo y con los que llevan de 19 a 24 años; por otro lado, el nivel alto de estrés laboral se asocia con los hombres, con los que llevan hasta 5 años en la institución y los que pertenecen a la profesión de obstetricia.

Tabla 7

**Niveles del Clima organizacional en el personal asistencial no
médico del Hospital Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2015
según variables sociolaborales**

Variable	Categoría		Clima Organizacional			Total	Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto		
Edad	Hasta 38 años	f	9	13	14	36	$\chi^2=23.207$ gl=6 p=0.001
		R.T.	2,7	,5	-1,5		
	De 39 a 45 años	f	9	19	21	49	
		R.T.	1,7	,9	-1,4		
	De 46 a 51 años	f	5	22	54	81	
		R.T.	-1,2	-,7	1,0		
	De 52 a más	f	3	25	55	83	
		R.T.	-1,9	-,3	1,0		
Sexo	Hombre	f	8	37	56	101	$\chi^2=2.491$ gl=2 p=0.288
		R.T.	-,8	,9	-,3		
	Mujer	f	18	42	88	148	
		R.T.	,6	-,7	,3		
Carga familiar	No tiene	f	6	6	35	47	$\chi^2=21.588$ gl=6 p=0.001
		R.T.	,5	-2,3	1,5		
	1 hijo	f	6	33	46	85	
		R.T.	-1,0	1,2	-,5		
	2 hijos	f	5	32	42	79	
		R.T.	-1,1	1,4	-,5		
	3 a más hijos	f	9	8	21	38	
		R.T.	2,5	-1,2	-,2		
Tiempo en la institución	Hasta 5 años	f	12	20	31	63	$\chi^2=15.586$ gl=6 p=0.016
		R.T.	2,1	,0	-,9		
	De 6 a 18 años	f	7	12	46	65	
		R.T.	,1	-1,9	1,4		
	De 19 a 24 años	f	3	22	34	59	
		R.T.	-1,3	,8	,0		
	De 25 a más años	f	4	25	33	62	
		R.T.	-1,0	1,2	-,5		
Profesión	Enfermera	f	8	20	22	50	$\chi^2=24.060$ gl=8 p=0.002
		R.T.	1,2	1,0	-1,3		
	Obstetra	f	4	2	5	11	
		R.T.	2,7	-,8	-,5		
	Técnico en enfermería	f	6	24	25	55	
		R.T.	,1	1,6	-1,2		
	Administrativo	f	4	16	51	71	
		R.T.	-1,3	-1,4	1,6		
	Otros	f	4	17	41	62	
		R.T.	-1,0	-,6	,9		

Fuente: Elaboración propia (Chiclayo 2015)

En la tabla 7 se presenta la evaluación de los niveles de la percepción del clima organizacional según las variables socio laborales. Las valoraciones de probabilidad de la prueba chi cuadrado indican que los niveles de clima organizacional, se relaciona significativamente con la variable Edad ($p=0.001$), carga familiar ($p=0.001$), tiempo en la institución ($p=0.016$) y profesión ($p=0.002$).

Según los residuos tipificados, el nivel bajo de clima organizacional, se asocia notablemente con los que tiene hasta 45 años, con los que tiene de 3 a más hijos, con los que tienen hasta 5 años en la institución, y con las profesiones de enfermería y obstetricia; el nivel medio se asocia con los que tienen uno o dos hijos, con los que tienen más de 35 años en la institución, y con los profesionales en técnicos en enfermería; el nivel alto se asocia con los que tienen de 46 a más años de edad, con los que no tiene hijos, con los que llevan de 6 a 18 años en la institución, y con los que trabajan en la parte administrativa.

4.2. Discusión de resultados

Luego de procesar los datos y obtener los resultados que atienden a los objetivos del estudio, en este apartado se presenta la discusión de dichos resultados de los hallazgos de otros autores y la teoría que sustenta las bases de las variables estudiadas.

El estudio gira en torno a la determinación de la relación entre dos variables centrales que intervienen en un entorno laboral, específicamente relacionado con el personal asistencial del hospital Regional Docente “Las Mercedes” en la ciudad de Chiclayo.

Con la finalidad de determinar si existe dependencia significativa entre las variables centrales del estudio, los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado, cuyos resultados se presentan en la tabla 1, donde la valoración de probabilidad ($p=0.000$) indica que existe relación significativa entre los niveles del clima organizacional y los niveles del estrés laboral, así mismo, se evidencia asociación significativa entre el nivel bajo de estrés laboral con el nivel alto de clima organizacional; el nivel medio de ambas variables, y el nivel alto de estrés laboral con el nivel bajo del clima organizacional.

Sobre esta base, se acepta la hipótesis general del estudio, la que señala la existencia de un alto grado de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente las Mercedes.

En Venezuela, en el año 2010 Dávila y Romero (2010) realizó un estudio en médicos del área de emergencia, los resultados en este estudio encuentra una asociación significativa entre el nivel medio del Síndrome de Burnout con una mala percepción; otro estudio desarrollado en México, Aldrete et al (2011), encuentra Interacción social y aspectos organizacionales presenta asociación significativa con estrés laboral organizacional y también con salud mental; Llaja y Salazar (2012), investigadores peruanos, evalúan al personal

asistencial de un hospital público de Lima, cuyo principal resultado del estudio fue que existe una correlación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y el Clima organizacional, es decir, a mayores índices de síndrome de burnout menores serán los índices de la percepción del Clima organizacional; Sánchez (2013), realizaron un estudio donde encontraron relación significativa entre estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, esta relación es de manera inversa y significativa. Todos estos estudios, tiene resultados notablemente similares a los encontrados en la presente investigación.

La primera finalidad específica del estudio, fue conocer la percepción del Clima organizacional que tiene el personal asistencial no médico. Para atender a este propósito, los datos fueron sometidos a la estadística descriptiva cuyos resultados fue expresado en una tabla de frecuencias donde figura la distribución de proporciones en función a las categorías cualitativas expresadas en niveles (alto, medio y bajo), por ello se recurrió a la prueba chi cuadrado no paramétrica para conocer si existe o no diferencias significativas entre dichas proporciones.

En la tabla 2 se puede observar que más de la mitad del personal no médico (57.8%) percibe el clima organizacional en un nivel alto, el 31,7% tiene una percepción del clima organizacional en un nivel medio, y solo el 10.4% perciben el clima organizacional en un nivel bajo. Por lo tanto se rechaza en su totalidad la primera hipótesis específica, que afirma tentativamente que existe un nivel bajo de percepción sobre el clima organizacional por parte del personal no médico evaluado.

Además, con la misma metodología se evalúan los las dimensiones de la variable “clima organizacional” cuyos resultados se presentan en la tabla 3; en términos generales se observa que los evaluados perciben un alto desarrollo profesional, buena comunicación, buen liderazgo y

control y una buena identificación con la Entidad; respecto al estímulo que reciben lo perciben en un nivel medio con una ligera tendencia a alta.

De manera general, estos resultados se contradicen con los hallazgos de Dávila y Romero (2010) en Venezuela, ya que encontraron que los trabajadores percibían un mal clima laboral; por otro lado, nuestros hallazgos se asemejan parcialmente los de Llaja y Salazar (2012) que en nuestro país, encontraron que el 25.4% del personal asistencial de un Hospital Público de Lima perciben un clima organizacional desfavorable; Sánchez (2013), en su estudio realizado en el Instituto de Ciencias Neurológicas, encuentra que el 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo.

Como segunda finalidad específica del estudio se planteó determinar los niveles de estrés laboral en el personal evaluado. Para atender a este propósito, los datos fueron sometidos a la estadística descriptiva cuyos resultados fue expresado en una tabla de frecuencias donde figura la distribución de proporciones en función a las categorías cualitativas expresadas en niveles (alto, medio y bajo), por ello se recurrió a la prueba chi cuadrado no paramétrica para conocer si existe o no diferencias significativas entre dichas proporciones. Las valoraciones de probabilidad del estadístico utilizado, señaló que sí existen diferencias significativas entre las proporciones evaluadas.

En términos generales, la presencia del estrés laboral en el personal no médico evaluado se manifiesta predominantemente en un nivel medio; en esta misma dirección se muestran las dimensiones relacionadas con el ambiente laboral, la estructura organizacional, la tecnología, la influencia del líder, y el respaldo del grupo. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específicas que señala que el estrés que presenta el personal asistencia no médico se encuentra en un nivel medio. Estos resultados son similares a los de Dávila y Romero

(2010) Entre los resultados, se obtuvo que los médicos poseían un nivel medio de agotamiento emocional y despersonalización; nivel bajo de realización personal; por lo que están ubicados en el grado de nivel medio de síndrome de Burnout; Aldrete y Otros (2011) obtuvo que el estrés laboral leve en los no casos de salud mental con 66% y 34% en los casos; Llaja y Salazar (2012) obtuvo que 16.9% de los profesionales se encuentran en riesgo de Burnout, sin embargo un 5.6% tiene tendencia a Burnout; Sánchez (2013) indicó que el 45% de los trabajadores encuestados presento estrés laboral; Gonzales y Viejo (2013), indica que el 49.5% del personal de enfermería no presenta estrés laboral, siendo un 5.3% de personal que podrían estar padeciendo de estrés alto y muy alto y, un 17.9% de personas con estrés moderado.

La tercera finalidad específica de estudio fue la identificación de fortalezas y debilidades respecto al clima organizacional. Para atender a este objetivo de estudio, los datos fueron sometidos a la estadística descriptiva, reagrupando los datos en dos rubros: Fortalezas y debilidades; así, respecto al estímulo que recibe el personal por parte de los directivos, hay debilidad respecto a reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño (70.7%), actividades de bienestar para familias (86.7%); respecto a la comunicación que existe en la institución, hay debilidad en ambiente espontáneo y de confianza (87.1%); y en términos generales el personal no se siente identificado con su entidad y no está presente el valor de buscar la satisfacción del cliente.

Como cuarta y quinta finalidad específica de la investigación, se planteó evaluar la percepción del Clima organizacional y el estrés laboral respectivamente, según las variables sociodemográficas. Con la finalidad de determinar la dependencia entre los niveles tanto de estrés laboral como del clima organizacional, según las variables socio laborales los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado.

Los resultados de la tabla 6, fueron evidentes, donde se observa que son las mujeres, los que no tienen hijos y los que tienen carreras diferentes a (Enfermera, Obstetricia, Técnico en enfermería, Administrativo), tienden a no presentar estrés laboral de manera significativa; por otro lado, los trabajadores que suelen tener un solo hijo, y los que llevan de 19 a 24 años trabajando en la institución, tienden a presentar estrés laboral en término medio; los trabajadores de sexo masculino, los que llevan trabajando hasta 5 años en la institución y los que pertenecen a la profesión de obstetra, tienden a presentar un alto nivel de estrés laboral. Sánchez (2013), encontró estrés laboral en el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que trabajaban en las mañanas. Sobre esta base se rechaza parcialmente la hipótesis específica 5.

Respecto a la evaluación de la percepción del Clima organizacional, los que tiene hasta 45 años de edad, los que tiene de 3 a más hijos, los que tienen hasta 5 años trabajando en la institución y, los profesionales de enfermería y obstetricia tienden a presentar nivel bajo de clima organizacional; por otro lado, los que tienen uno o dos hijos, los que tienen más de 35 años en la institución los profesionales y técnicos en enfermería, tienden a percibir el clima organizacional en nivel medio; el nivel alto se asocia con los que tienen de 46 a más años de edad, con los que no tiene hijos, con los que llevan de 6 a 18 años en la institución, y con los que trabajan en la parte administrativa. Se rechaza parcialmente la hipótesis específica 4.

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto señalan Martínez y Díaz (2007): “el problema

que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas”

Oblitas (2004; Citado por Honorio, 2010) se refieren a diferentes concepciones teóricas y como estas entienden el término estrés. Este autor explica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante. Por su parte, los enfoques psicosociales hacen énfasis en factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés. Por su lado, los enfoques con una orientación cognitiva subrayan que el estrés surge a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Después de haber llevado a cabo el presente estudio bajo las pautas del método científico, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. La percepción del clima organizacional que tiene el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” está notablemente relacionada con la presencia de estrés laboral, de tal manera que aquellos trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral, tienen una tendencia significativa a percibir el clima organizacional desfavorablemente.

En líneas generales, más de la mitad del personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” (57.8%) tiende a presentar una percepción favorable del clima organizacional; las tres décimas partes lo percibe como un clima organizacional promedio (31.7%), y la décima parte del personal lo percibe desfavorablemente (10.4%). Así mismo, los trabajadores valoran notablemente el desarrollo profesional que ofrece la entidad, la comunicación que existe tanto con los superiores como sus pares, el liderazgo y control, y se sienten muy identificados con la entidad; no obstante, valoran ligeramente menos el estímulo que reciben por parte de la entidad.

2. En términos generales, el personal asistencial no médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” suele presentar estrés laboral en nivel medio (76.7%); así mismo, el personal tiene una valoración ligeramente alta respecto al ambiente laboral (14.5%); y una valoración ligeramente baja respecto al respaldo que reciben del grupo (8.8%), la influencia del líder, situación general de la tecnología y la estructura organizacional; Y tiene una baja valoración respecto a la falta de cohesión y el territorio organizacional.
3. El personal asistencial percibe falencias respecto al reconocimiento que cree merecer por su trabajo, en la ausencia de actividades de

bienestar para las familias; además valoran menos el hecho de que existe un ambiente que no genera confianza espontánea, y también critican que no se vela por la satisfacción del cliente.

4. Los que tiene hasta 45 años de edad, los que tiene de 3 a más hijos, los que tienen hasta 5 años trabajando en la institución y, los profesionales de enfermería y obstetricia, tienden a percibir desfavorablemente el clima organizacional; por otro lado, los que tienen uno o dos hijos, los que tienen más de 35 años en la institución y los técnicos en enfermería, tienden a percibir el clima organizacional en nivel medio; finalmente, una percepción favorable sobre el clima organizacional, se dio por parte de los trabajadores que tienen de 46 a más años de edad, los que no tiene hijos, los que llevan de 6 a 18 años en la institución, y con los que trabajan en la parte administrativa.
6. Las mujeres, los que no tienen hijos y los que tienen profesiones diferentes a (Enfermera, Obstetricia, Técnico en enfermería, Administrativo), tienden a no presentar estrés laboral de manera significativa; por otro lado, los trabajadores que suelen tener un solo hijo, y los que llevan de 19 a 24 años trabajando en la institución, tienden a presentar estrés laboral en término medio; los trabajadores de sexo masculino, los que llevan trabajando hasta 5 años en la institución y los que pertenecen a la profesión de obstetra, tienden a presentar un alto nivel de estrés laboral.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Proponer políticas de salud para estrechar la brecha de recursos humanos en centros hospitalarios.
2. Desde el punto de vista metodológico, se sugiere realizar estudios en otros centros de salud de la localidad para conocer la situación y el estado de las variables como Clima organizacional y el estrés laboral.
3. Según los resultados del estudio. Uno de cada diez colaboradores percibe desfavorablemente al clima organizacional de la institución, y tres de cada diez, no lo tiene claro; por ende, se recomienda desarrollar más actividades en temas relacionados con el reconocimiento y estímulo por parte de la institución en los trabajadores.
4. Desde un punto de vista organizacional; evaluar periódicamente el estilo de liderazgos que involucren temas relacionados con la cohesión y el territorio organizacional.
5. Desde un punto de vista práctico; incentivar a los trabajadores, a través del reconocimiento por su trabajo, actividades para sus familias. Además, es preciso recomendar que se lleven a cabo estudios de satisfacción del cliente o también conocidos como calidad de atención.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahola, E. K., Moisander, J., Oksanen-Ylikoski, E., Valtonen, A., & Äyväri, A. (2011). Forgotten perspectives on marketing. *Fishing with business nets*—, 104.
- Aktouf, O. (2012). El Simbolismo y la “Cultura Organizacional” De los abusos conceptuales a las lecciones de campo. *AD-minister*, (1), 63-93.
- Aldrete, M.; Aranda, C.; Castañeda, H.; Colunga, C. & Preciado, M. (2011) Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria. *Waxapa*, 2(5), 80-88.
- Álvarez Peña, J., Florez Duarte, L. M., & Cruz Lozano, N. (2012). *Clima organizacional en empresas colombiana* (Doctoral dissertation).
- Arévalo, Y. (2004). “Sobrecarga laboral y su influencia en la funcionalidad familiar de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho”. Ayacucho. Tesis pre grado de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Atalaya, P. (2014). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Becerra Zamora, O. D., Chávez Delgado, J., & Hernández Arreguín, M. A. (2014). *Estrés en operadores de transporte público de carga* (Doctoral dissertation).
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Reyes, M. B. P. (2014). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 14(1), 79-87.

- Brofman Epelbaum, J. J. (2011). Síndrome burnout y ajuste marital en el pnud. *Revista AJAYU*, 5(2).
- Brown, O. (2012, 9 de Octubre) Liderazgo y cambio organizacional. [Conexiónesan]. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/10/09/liderazgo-o-cambio-organizacional/>
- Cárdenas-Jiménez, A., & López-Díaz, A. L. (2011). Resilience in old age. *Revista de salud pública*, 13(3), 528-540.
- Carrillo-Esper, R., Hernández, K. G., & de los Monteros Estrada, I. E. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579.
- Cobo Olivero, C. E. (2011). El comportamiento humano. Cuadernos de Administración, 19(29), 113-130.
- Cortazar Lozano, L. L., & Chamorro Muñoz, M. Y. (2014). *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud* (Doctoral dissertation).
- Cusí, P. F. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (Vol. 206). Editorial UOC.
- Dávila, J. & Romero, P. (2010) Relación entre el síndrome del Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Del Campo, M. Á. M., Revilla, A. M., Osua, C., Retegi, A., & Gonzalo, S. S. (2014) Estrés Y Estrategias De Afrontamiento. *Nabigatzaileak Rev. Enferm Cardiol*, 30(7), 105-119
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48 (4), 307-318.

Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.

European Union, Community strategy 2007-2012 on health and safety at work, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0062:FIN:EN:HTML> accessed 2 October 2009

Fantini, A. (2013). Teletrabajo, una beneficiosa realidad. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 24 (3), 159-187

Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio: Revista de investigación académica*, (25), 111-124.

Frager, R., & Fadiman, J. (2010). *Teorías de la personalidad*. Alfaomega Grupo Editor.

Garcia, G. (2010). Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo. Edit. ORIK AN

García Solarte, M. (2011). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.

Gestion.pe (2014). ¿Cómo trabajar de forma eficiente en un ambiente laboral negativo?. Perú: Diario de economía y negocios de Perú. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/como-trabajar-forma-eficiente-ambiente-laboral-negativo-2114611>

Gil-Monte, P. R., & Cortés, V. S. N. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 75-92.

- Gil-Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*, 100, 68-83.
- Goldin-Meadow, S., & Beilock, S. L. (2010). Action's influence on thought: The case of gesture. *Perspectives on Psychological Science*, 5(6), 664-674.
- González González, D. M., Londoño Tobón, D. Y., & Vélez Restrepo, A. L. (2013). Caracterización del síndrome de Burnout en la población trabajadora (Doctoral dissertation).
- González Millán, J. J., & Parra Penagos, C. O. (2008). Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento & Gestión*, (25), 40-57.
- González, M. & Viejo, S. (2013) Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*, 9(12), 1857-7881.
- Honorio Villarreal, S. (2010). Estilos de vida y estrés en docentes que realizan estudios de maestría. *Revista Peruana de Psicología*, 9(1), 79-85.
- HRDLM (2013). Hospital Regional Docente "Las Mercedes". Oficina de Gestión de Calidad. Chiclayo. Perú
- infocapitalhumano.pe (2013). El impacto del clima laboral sobre la empresa. Perú: El portal del capital humano. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/informe-especial.php?id=4&>
- Lara, R. M. M., Jiménez, B. M., Muñoz, A. R., Benadero, M. E. M., & Viveros, G. R. O. (2013). Análisis factorial confirmatorio del MBI-

HSS en una muestra de psicólogos mexicanos. *Psicología y Salud*, 18(1), 107-116.

Llaja, V. & Salazar, G. (2012) Clima laboral y síndrome de burnout: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Revista Athenea*, 3(4), 1-25.

López Yáñez, J. (2011). ¿ A dónde va la teoría de la organización?. *Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 10 (2), 1-24

Larrarte, M., & Antonio, J. (2012). Las políticas públicas de la Unión Europea ante el despertar económico del gigante chino. *Addiehu*, 14 (12), 15-39

Maldonado-Radillo, S., & Barón, M. R. (2014). Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México.

Martínez, R., & Collao, M. P. (2010). *Gasto social: modelo de medición y análisis para América Latina y el Caribe*. CEPAL.

Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, 10(2). Recuperado de: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/687>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (2013). Un análisis psicológico social. *La psicología social de la salud y la enfermedad*, 227.

Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (2012). Haciendo una diferencia significativa con las intervenciones de burnout : Investigador y colaboración profesional. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 296-300.

Max-Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (2010). Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro--IX. Sobre recursos.

- Mijares Toulet, M. A. (2011). *Principales factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional dentro de una empresa de outsourcing* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Molina, A. A., & Quesada, C. M. F. (2010). estrategias para enfrentar el estres en la vida moderna. *Revista Educación*, 19(1), 29-39.
- Montemayor, V. M. P., Moreno, J. A. P., & González, A. E. A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 79-85.
- Montero, M., & Pamela, C. (2012). Estilos de vida y síndrome de burnout en profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen-Marzo 2012.
- Morales, M. I. C., & Franco, L. (2010). Salud, ira y estrategias de afrontamiento en agentes de policía. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 9(1), 43-60.
- Moscoso, M. S., & Knapp, M. (2010). La necesidad de evaluar distrés emocional en psico-oncología: ciencia o ficción?. *Revista de Psicología*, 28(2), 283-307.
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390.
- Ortega, G., & del Valle, M. (2012). *La PRL como herramienta para la detección y prevención del suicidio laboral*. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona.
- Paredes, S., & Centeno, N. (2013). Estrés en el personal de enfermería y su influencia en el ámbito laboral en el servicio de cirugía del hospital provincial general docente riobamba periodo abril-octubre 2011.

- Peralta, K. y Pozo, S. (2006). "Factores asociados al síndrome de burnout en el equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta". Ayacucho. Tesis pre grado de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 4.peru21.pe (2014). El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento. Perú: Diario Perú 21. Recuperado de <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>
- Porras, V., Orjuela Ramírez, M. E., & Vargas Porras, C. (2013). Lesiones osteomusculares de miembros superiores y región lumbar: caracterización demográfica y ocupacional: Universidad Nacional de Colombia, Bogotá 2001-2009. *Enfermería Global*, 12(32), 119-133.
- Rivera-Ledesma, A., Caballero Suárez, N. P., Pérez Sánchez, I. N., Montero-López Lena, M., & Cruz-Alcalá, N. (2012). SCL-90 R: Distrés psicológico, género y conductas de riesgo. *Universitas Psychologica*, 12(1), 105-118.
- Rosas, E. (2012) Relación del clima organizacional y satisfacción laboral con síntomas de estrés y motivo de consulta médica en trabajadores de una empresa de servicios financieros en Jalisco, México. Universidad de Guadalajara, México.
- Roque, F., & Elena, M. (2010). Estrategia de gestión basada en un enfoque sistémico y holístico para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de Salud de la UNSM-T.

- Santa Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619.
- Sánchez, D. (2013) Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *ACAD PERU SALUD*, 20(1), 62 - 66.
- Sánchez, Y. Á. (2011). ¿ Es la Administración una ciencia?. *Gestión & Sociedad*, 4(2), 155-166.
- Urbano Vergara, M. M. (2014). El estrés como factor determinante de la continua deserción laboral de los obreros de la planta de producción en Ecuatoriana de Artefactos SA Ecasa.
- Van de Voorde, T. F., van der Putten, W. H., & Martijn Bezemer, T. (2011). Intra-and interspecific plant–soil interactions, soil legacies and priority effects during old-field succession. *Journal of Ecology*, 99(4), 945-953.
- Velázquez, M. D. R. G., Gracia, T. J. H., Zorrilla, D. M. N., García, A. C., & Monjaraz, G. S. (2014). Elementos de los modelos determinantes del clima organizacional. *European Scientific Journal*, 10(28).
- Vélez Rojas, R. M. (2014). Manejo del estrés en grupos con enfoque diferencial en la población indígena del complejo carcelario y penitenciario COIBA–Picalaña de la ciudad de Ibagué–Tolima.
- Volcanes, I., & Rivas Padilla, F. (2010). Síndrome de Burnout en médicos de familia del estado Mérida, Venezuela. Año 2007. *MedULA*, 19(1), 29-35.

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
Maestría en gerencia en servicios de Salud

INSTRUMENTO **Clima organizacional y Burnout**

Señor (a) trabajador del servicio de emergencia del Hospital Docente "Las Mercedes"; mi nombre es ESPINO CARRASCO, Danicsa Karina; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Con los resultados de esta evaluación se pretende Determinar la relación entre el Clima organizacional y el estrés laboral crónico en los trabajadores del servicio de emergencia.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos firme este documento de consentimiento:

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar en esta actividad en algún momento. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: _____

FECHA: ____/____/____ (Día / Mes / Año)

DNI: _____

FIRMA: _____

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan dos cuestionarios para medir el Clima organizacional. Usted tendrá cinco alternativas de respuesta:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indiferente (I)
- En desacuerdo (D)
- Totalmente en desacuerdo (TD)

Por ejemplo, si se le pide su opinión respecto a la necesidad de realizar este estudio en el servicio donde usted labora y su respuesta es "De acuerdo", entonces sombrea el círculo que está a la altura de la letra "A"; así.

n°	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	Es necesario evaluar el clima organizacional en el servicio de emergencia.	☐	☒	☐	☐	☐

Empiece por favor brindándonos sus datos socio-laborales.

1) Edad:
(Años)

2) Sexo:
☐ Hombre
☐ Mujer

3) Número de hijos:

4) Tiempo en la profesión:

Años Meses

5) Tiempo en la institución:

Años Meses

6) Tiempo en el servicio:

7) Profesión:
☐ Enfermería
☐ Obstetricia
☐ Téc. Enfermería
☐ Administrativo
☐ Otros

Ahora, dé la vuelta a la página y lea atentamente cada uno de los ítems; le rogamos sea sincero(a) en su respuesta.

n°	CLIMA ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
1	Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender	☐	☐	☐	☐	☐
2	El reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño de un trabajador, se hace en forma inmediata.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Mi jefe nos comunica cualquier cambio, de manera formal y anticipada.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Es razonable y equitativa la exigencia de mi área, para el cumplimiento de plazos, metas y objetivos.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Me siento comprometido con el propósito y los objetivos de mi organización.	☐	☐	☐	☐	☐
6	El puesto que ocupo está acorde con mi potencial, formación y experiencia.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Mi trabajo es suficientemente reconocido y considerado por mis jefes.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada, sin llevarlos al ámbito personal.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Los trabajadores encuentran en sus jefes, apoyo para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente	☐	☐	☐	☐	☐
12	La remuneración que percibo está acorde con el trabajo que realizo.	☐	☐	☐	☐	☐
13	En mi entidad se trabaja en un ambiente espontáneo y de confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Mi jefe es capaz de tomar las medidas necesarias y adecuadas para cumplir los objetivos requeridos.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Uno de nuestros principales valores es lograr la satisfacción de nuestros clientes.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad	☐	☐	☐	☐	☐
17	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Administro adecuadamente mi trabajo, haciéndose innecesaria la presión para cumplir las metas.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Aún si me ofrecieran otro trabajo, bajo las mismas condiciones, continuaría en esta entidad.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Siento que mi trabajo cumple mis expectativas profesionales.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Mi jefe alienta constantemente a aquellos trabajadores que se esfuerzan y logran sus metas.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Me proporcionan información detallada y precisa, relacionada a los planes y objetivos de la organización.	☐	☐	☐	☐	☐
24	La forma que tiene mi jefe de aplicar disciplina, es equitativa y neutral.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Considero y siento que realizo un trabajo útil en mi entidad.	☐	☐	☐	☐	☐

ESTRÉS LABORAL

Encuesta anónima	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Complete el número en el casillero de la derecha, según corresponda a su criterio.

1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6	Mi supervisor no me respeta.	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas que me hacen los jefes.	
20	La organización carece de dirección y objetivo.	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24	La cadena de mando no se respeta.	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

Anexo 2. Validez de los Instrumentos

Clima Organizacional

Factores	Ítem	Refleja atributo		Índice CVR	Observación
		Si	No		
Desarrollo profesional	1	10	0	1.00	Válido
	6	9	1	0.80	Válido
	11	10	0	1.00	Válido
	16	8	2	0.60	Válido
	21	8	2	0.60	Válido
Estímulo	2	9	1	0.80	Válido
	7	10	0	1.00	Válido
	12	10	0	1.00	Válido
	17	10	0	1.00	Válido
	22	9	1	0.80	Válido
Comunicación	3	10	0	1.00	Válido
	8	10	0	1.00	Válido
	13	10	0	1.00	Válido
	18	10	0	1.00	Válido
	23	10	0	1.00	Válido
Liderazgo y control	4	10	0	1.00	Válido
	9	9	1	0.80	Válido
	14	9	1	0.80	Válido
	19	9	1	0.80	Válido
	24	9	1	0.80	Válido
Identificación con la Entidad	5	8	2	0.60	Válido
	10	8	2	0.60	Válido
	15	7	3	0.40	Modificado
	20	10	0	1.00	Válido
	25	10	0	1.00	Válido

Anexo 3. Fiabilidad de los instrumentos

Clima organizacional

Dim		n°	Ítem
CLIMA ORGANIZACIONAL [$\alpha = 0.921$]	Desarrollo profesional [$\alpha = 0.823$]	1	Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender
		6	El puesto que ocupo está acorde con mi potencial, formación y experiencia.
		11	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente
		16	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad
		21	Siento que mi trabajo cumple mis expectativas profesionales.
	Estímulo [$\alpha = 0.798$]	2	El reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño de un trabajador, se hace en forma inmediata.
		7	Mi trabajo es suficientemente reconocido y considerado por mis jefes.
		12	La remuneración que percibo está acorde con el trabajo que realizo.
		17	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.
		22	Mi jefe alienta constantemente a aquellos trabajadores que se esfuerzan y logran sus metas.
	Comunicación [$\alpha = 0.848$]	3	Mi jefe nos comunica cualquier cambio, de manera formal y anticipada.
		8	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada, sin llevarlos al ámbito personal.
		13	En mi entidad se trabaja en un ambiente espontáneo y de confianza.
		18	Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.
		23	Me proporcionan información detallada y precisa, relacionada a los planes y objetivos de la organización.
	Liderazgo y control [$\alpha = 0.985$]	4	Es razonable y equitativa la exigencia de mi área, para el cumplimiento de plazos, metas y objetivos.
		9	Los trabajadores encuentran en sus jefes, apoyo para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.
		14	Mi jefe es capaz de tomar las medidas necesarias y adecuadas para cumplir los objetivos requeridos.
		19	Administro adecuadamente mi trabajo, haciéndose innecesaria la presión para cumplir las metas.
		24	La forma que tiene mi jefe de aplicar disciplina, es equitativa y neutral.
	Identificación con la Entidad [$\alpha = 0.892$]	5	Me siento comprometido con el propósito y los objetivos de mi organización.
		10	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.
		15	Uno de nuestros principales valores es lograr la satisfacción de nuestros clientes.
		20	Aún si me ofrecieran otro trabajo, bajo las mismas condiciones, continuaría en esta entidad.
		25	Considero y siento que realizo un trabajo útil en mi entidad.

Estrés laboral

Estrés laboral Alfa=0.892	Ambiente laboral	1,10,11,20
	Alfa = 0.778	
	Estructura organizacional	2,12,16,24
	Alfa= 0.689	
	Territorio organizacional	3,15,22
	Alfa= 0.720	
	Tecnología	4,14,25
	Alfa= 0.699	
	Influencia del líder	5,6,13,17
	Alfa= 0.597	
	Falta de cohesión	7,9,18,21
	Alfa= 0.783	
	Respaldo del grupo	8,19,23
	Alfa= 0.892	