



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

TESIS

**Para Optar el Grado de Magister con mención en Gerencia en
Servicios de Salud**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIA QUE LABORA EN EL
HOSPITAL REGIONAL “LAMBAYEQUE”-PROVINCIA DE
CHICLAYO - DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2014.**

AUTORA:

MC. HUERTAS SANCHEZ, Lourdes Milagros

ASESORA:

Dra. TAMAYO PALACIOS, María Sofía

**CHICLAYO - PERÚ
2016**

TITULO DE INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIA QUE LABORA EN EL HOSPITAL REGIONAL “LAMBAYEQUE”-PROVINCIA DE CHICLAYO - DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2014.

Tesis para Optar el Grado de Magister con mención en Gerencia en Servicios de Salud

MC. HUERTAS SANCHEZ, Lourdes Milagros
AUTORA

Dra. TAMAYO PALACIOS, María Sofía
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

DRA. ASUNCIÓN GLENNY PEREIRA
PRESIDENTE

DR.MIGUEL VILLEGAS CHIROQUE
SECRETARIO

MG. JORGE LUIS NAVA PEREYRA
VOCAL

INDICE

ÍNDICE

	Pg.
PORTADA	1
INDICE	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	8
INTRODUCCIÓN	10
RESUMEN	14
ABSTRACT	16
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1 Realidad Problemática	18
1.2 Planteamiento del problema	21
1.3 Formulación del problema	23
1.4 Justificación e Importancia de la investigación	23
1.5 Objetivos de investigación	25
1.5.1 Objetivo General	25
1.5.2 Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO-CIENTIFICO	27
2.1 Antecedentes de la investigación	27
2.2 Base teórica	33
2.3 Hipótesis	57
2.4 Identificación de variables	59
2.5 Definición de variables	59
2.5.1 Definición conceptual	59
2.5.2 Definición operacional	60
2.6 Operacionalización de variables	62
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION	64
3.1 Tipo de investigación	64
3.2 Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis	64
3.3 Población, Muestra y Técnica de Muestreo	65
3.4 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.5 Métodos y procedimientos para la recolección de datos	68
3.6 Análisis estadísticos de los datos	69
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	71
4.1 Presentación y análisis de la información	72
4.2 Discusión de resultados	91
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	110

DEDICATORIA

Dedicatoria

*Con todo mi cariño y mi amor para
personas que hicieron todo en la vida
para que yo pudiera lograr mis sueños,
por motivarme y darme la mano cuando
sentía que el camino se terminaba, a
ustedes por siempre mi corazón y mi
agradecimiento. .*

Lourdes

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento

*A Dios por brindarme la vida; a mis
padres por ser mis mejores amigos.*

A mi hijo por ser mi fuente de
inspiración

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El ambiente cada vez más competitivo de las empresas requiere que las personas realicen su trabajo con la mayor calidad posible, con la capacidad de ejecutar una importante variedad de actividades, interesados en su capacitación permanente, y, si es necesario, dispuestos a prolongar sus jornadas laborales. Por lo que, se requieren más trabajadores comprometidos con la organización. Pero, paradójicamente, se tienen firmes evidencias de que son los aspectos organizacionales los que, frecuentemente, ocasionan en los trabajadores un efecto contrario a lo esperado ⁽¹⁾.

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo ⁽²⁾.

Existe fuerte evidencia empírica acerca del incremento en el estrés laboral que experimentan los trabajadores como consecuencia de un mal clima laboral entre los que encontramos: la prolongación de jornadas de trabajo, ubicación inadecuada en puestos donde los requerimientos laborales exceden a los recursos personales, inseguridad laboral, cambios tecnológicos, y falta de capacitación, entre otros factores; lo anterior, sin mencionar los salarios insuficientes. Lo antes señalado ha ocasionado un incremento de estrés en los trabajadores que experimentan una frustración como consecuencia de expectativas personales no cumplidas ante un desequilibrio percibido entre la inversión prolongada de tiempo y esfuerzo, realizada en la ejecución de su trabajo y los resultados obtenidos, en cuanto a percepciones, estabilidad, reconocimiento social, entre otros ⁽³⁾.

En los últimos años, el grado de estrés en los individuos se ha incrementado notoriamente, ahora podemos observar no sólo a hombres sino a mujeres con este padecimiento. Las múltiples actividades laborales desatan una serie de síntomas que dan como resultado la enfermedad, que en el ámbito laboral ocasiona entre 15 y 25%, aproximadamente, de las ausencias de los trabajadores ⁽⁴⁾.

El estrés en el trabajo constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Por ello, es importante conocer sus manifestaciones clínicas, y así poder instaurar a tiempo medidas que lo controlen. El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento, se desarrolla una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, que incluye reacciones emocionales. Entre las más importantes se encuentran la ansiedad, la ira y la depresión ⁽⁵⁾.

Por tal motivo en muchos centros de trabajo se están elaborando o poniendo a prueba diversas estrategias y programas para combatir el estrés y fomentar un buen clima organizacional entre sus trabajadores.

En ese sentido surge la investigación denominada: El clima organizacional y su relación con el estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”- provincia de Chiclayo - departamento de Lambayeque - 2014.

Capítulo I, El problema de la investigación, en el que se expone el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; los objetivos tanto general como específicos.

Capítulo II. El marco teórico científico, el mismo que está referido a los fundamentos teóricos de la investigación mediante la presentación de las teorías y bases conceptuales, así como los antecedentes de estudio, las hipótesis, las

variables y su Operacionalización, definición conceptual y operacional de las mismas.

Capítulo III. En el marco metodológico de la investigación, se presentan, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y de recolección de datos, los métodos de análisis de la información que se emplearon en la misma.

Capítulo IV. Los resultados de la investigación, donde se expone la descripción y de resultados obtenidos en la investigación los mismos que se presentan en cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

RESUMEN

Resumen

Objetivo: Determinar la relación ente el Clima organizacional y el Estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”, 2014.

Material y Método: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, comparativo, explicativo, de diseño no experimental de corte transversal. Se realizó en 270 profesionales asistenciales. Para medir el Clima organizacional, se construyó un instrumento cuya validez se determinó por criterio de jueces, y la fiabilidad alcanzó un alfa de Cronbach de 0.875. respecto al estrés laboral se utilizó la escala de Maslach, cuya fiabilidad en la muestra alcanzó un alfa de 0.749.

Resultados: La dependencia que existe entre los niveles de Estrés laboral y Clima organización es significativa [$\chi^2=62,312$; $gl=4$; $p=0,000$]. Esta relación se confirma con las valoraciones de la d de Somer, que indica que esta relación es inversa, significativa, media débil, es decir, a mayor nivel de estrés laboral, menor es el nivel de percepción del Clima organizacional.

Conclusiones: El clima organizacional y el estrés laboral que existe en el Hospital Regional “Lambayeque” están relacionados notablemente. Cuanto mayor sea los índices de estrés laboral, menor será el nivel de percepción sobre el Clima organizacional.

Palabras claves: Estrés laboral, Clima organizacional, personal asistencial.

ABSTRACT

Abstract

Objective: To determine the relationship entity organizational climate and job stress of caregivers working at the Regional Hospital "Lambayeque," 2014.

Material and Methods: A quantitative approach, descriptive, comparative, explanatory, non-experimental cross-sectional design. It was conducted in 270 health care professionals. To measure the organizational climate, an instrument whose validity was determined by criteria of judges, and reliability reached a Cronbach alpha of 0.875 was built. respect to job stress scale Maslach, whose reliability was used in the sample reached an alpha of 0.749.

Results: The dependency between the levels of job stress and organizational climate is significant [$\chi^2 = 62,312$; $df = 4$; $p = 0.000$]. This relationship is confirmed by the assessments of Somer's d , indicating that this relationship is reversed, significant, medium weak, ie, the higher the level of job stress, the lower the level of perception of organizational climate.

Conclusions: The organizational climate and job stress that exists in the Regional Hospital "Lambayeque" are significantly related. The higher rates of job stress, the lower the level of perception of the organizational climate.

Keywords: Job Stress, Organizational Climate caregivers.

CAPITULO I

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. A nivel mundial

Actualmente la gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio. ^[3]

En el informe sobre la salud en el mundo según la OMS en el año 2000, señala que los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento del sistema, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio. Por lo que se recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones de salud, pues si éstos no se cuidan; ni se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente. Los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, destrezas y motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema. ^[6]

Los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, destrezas y motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema. Una organización con una disciplina demasiado rígida y presiones al personal, solo obtendrá logros a corto plazo. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo. Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. ^[7]

La competitividad, el temor a perder el empleo, la sociedad que pide a sus miembros una calma aparente, llevan a "salidas" como el cigarrillo, el alcohol, los

psicofármacos, las drogas o la obesidad, que terminan agravando el distrés (estrés negativo) y sumando factores de riesgo. Sólo en los Estados Unidos, el estrés laboral cuesta más de 150 billones de dólares anuales, debido al ausentismo y bajo rendimiento que ocasiona. En la Argentina, el estrés laboral tiene una prevalencia del 34%, y la incidencia es mayor en varones que en mujeres ^[8]

México, es uno de los países con mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo; Las estadísticas del Seguro Social de este país, revelaron que 75% de los empleados padecen de estrés laboral. Con dicha cifra, los mexicanos superan las tasas registradas en economías como China y Estados Unidos, donde la proporción de afectados por dicho mal alcanza 73 y 59%, respectivamente. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reportó que en el territorio de México se registran 75 mil infartos al año, de los cuales el 25% se relacionan con alguna enfermedad ocasionada por el estrés laboral. ^[9]

La OMS calcula que el 25% de los pacientes españoles, examinados por el médico de cabecera presentan síntomas de ansiedad y que a lo largo de la vida el 15% de la población desarrolla alguno de los trastornos relacionados con esta dolencia. Solo en España existen 6 millones de personas con depresión y las consultas por ansiedad y estrés van aumentando. Relacionado con ello, hay un dato que hace saltar las alarmas: en ese país, el consumo de antidepresivos se ha triplicado en los últimos diez años y, desde el comienzo de la crisis, su uso se ha incrementado un 10%. El ambiente laboral es uno de los principales focos de ansiedad y de depresión en los países occidentales y todo apunta a que las cifras pueden empeorar en las próximas décadas. Expertos de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) detectaron en 2013 hasta 27 riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo. Según la EU-OSHA, existen variaciones regionales que se deben a que la crisis está afectando a los países de la Unión Europea; mientras que solo el 16% de los noruegos cree que el estrés irá a peor en el próximo lustro, los griegos sobrepasan la media –un 83%–. Un dato estremecedor acompaña a esta fría estadística: antes de la recesión, Grecia era uno de los países europeos con la tasa más baja de suicidios. Desde 2010, la cifra ha ido en aumento y, en 2013, se duplicó: las autoridades contabilizaron casi 600 suicidios. ^[10]

1.1.2. A nivel Nacional

De acuerdo las últimas encuestas, el 78% de trabajadores peruanos ha sufrido en algún momento de estrés laboral, como consecuencia del exceso del trabajo y la ansiedad por cumplir a tiempo las obligaciones asignadas. Asimismo, el 29% de personas que sufre de estrés laboral no tiene la menor idea de cómo manejar esta situación, lo que puede desencadenar en una serie de problemas futuros, como un bajo rendimiento laboral, cansancio extremo, falta de motivación o incluso puede provocar que perdamos el control en otros ámbitos de la vida personal. ^[11]

Por ello, en el Perú es necesario realizar investigaciones para poder identificar cuáles son los factores que influyen en el clima organizacional favorable. Los estudios realizados han dado pautas sobre la naturaleza de los factores que influyen sobre el fenómeno, pueden ser jerárquicos, estructurales, estratégicos.

En las instituciones de Salud, no es fácil conocer cuando se está en peligro por consecuencia de un mal clima organizacional. Hay que hacer un diagnóstico, no solamente en administración, procesos y gestión, sino sobre planificación estratégica y en la naturaleza de los resultados de la Institución, posibilitando a los directivos una visión futura de la organización, además de diagnosticar la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado. Un mal diagnóstico puede empeorar las cosas, sensibilizando erróneamente al personal, generando que tomen el control de los síntomas y los exageren, perjudicando aún más la situación. ^[12]

1.1.3. A nivel Local

El hospital regional “Lambayeque” es una de las instituciones de nivel III-1 de mayor complejidad en la región, porque cuenta con el mayor número de especialidades (32 especialidades) entre ellas: Medicina Interna, Cardiología, Hematología, Gastroenterología, Medicina Física y Rehabilitación, Oncología, Radioterapia, Nefrología, Dermatología, Reumatología, Pediatría, Geriatria, Medicina Familiar y Comunitaria, Psiquiatria, Endocrinología, Infectología, Neumología, Neurología, Neurocirugía, Anestesiología, Cirugía Cardiovascular, Cirugía Oncológica, Cirugía Pediátrica, Ginecología, Oftalmología,

Otorrinolaringología, Cirugía General, Traumatología, Urología, Cirugía Plástica, Neuropediatría y Gastropediatría ; razón por la cual, hay gran número de personas que se atienden en este nosocomio, las cuales merecen el mejor servicio; y en relación a la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se brinda en dicho nosocomio, no se está alcanzando este cometido. La pregunta es ¿Qué está sucediendo? ¿Qué parte de la gestión de los servicios está débil? ¿Estará fallando las políticas de gestión?, ¿Cómo enfrenta el profesional de salud toda esta problemática?, a nivel de diagnóstico se sospecha que el problema está vinculado con la falta de energía, desmotivación, despersonalización, fatiga, cansancio y desgaste laboral, etc., que experimentan los trabajadores de esta institución y que consecuentemente todos estos problemas se ve reflejado en el deterioro del clima organizacional.

Se considera que el estrés en el personal asistencial afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su estado de salud. Además, podría ser la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, deserción, ausentismo e incapacidad. Los que laboramos en esta profesión estamos considerados como potencialmente estresante y no puede ser vista como una profesión homogénea.

1.2 Planteamiento del problema

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo es un tipo de estrés laboral crónico, que conlleva actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, como respuesta ante hechos como sentirse emocionalmente agotado o por la falta de realización profesional, y se ve significativamente reflejado en el clima organizacional que tiene una institución. ^[12]

El estrés laboral alcanza 10.000 personas fallecidas al año, entre las que destaca, la hemorragia cerebral, insuficiencia cardíaca y respiratoria producto de la presión existente. Las personas más propensas a dicha enfermedad son las pertenecientes al tramo etario de entre 40 y 50 años, destacando a los ejecutivos y los empleados públicos. Debemos sumarle que un promedio de 30 000 japoneses al año se suicidan, lo que equivale a una muerte cada 15 minutos,

según los datos entregados por el Ministerio de Sanidad, siendo una de sus principales causas el estrés laboral. ^[11]

El estrés en el trabajo dispara un 23% el riesgo de experimentar una enfermedad coronaria, según un macroestudio con unas 200.000 personas en siete países europeos. Esta enfermedad es una de las principales causas de muerte en España y en el resto del mundo. Unos 7,3 millones de personas fallecieron por esta causa en 2013 ^[12]

En América Latina y el Caribe, la tasa fatalidad, del número de muertes en el trabajo, es la tercera peor del mundo, 5 veces más alta que la de los países industrializados (17.98 versus 3.78 fatalidades por 100 mil trabajadores) y solamente inferior a las tasas de los países del África al Sur del Sahara, Medio Oriente y otros países asiáticos. ^[13,14]

Bajo este contexto en el Hospital Regional Lambayeque el estrés ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, comúnmente (con fundamento o sin él), se le asocia a inestables estados de ánimo y emocionales; de cansancio, de agotamiento físico/mental, de situaciones de tensión en el trabajo cotidianamente en las diferentes especialidades; lo que lo hace aparecer como el comodín, con la aptitud de reflejar una situación indeseable que el individuo deja ver en un crónico estado de nerviosismo y de ansiedad, muchas veces sin respuesta alguna a sus inquietudes por la misma situación estresante en la que se halla el personal asistencial. Se trata de un círculo vicioso que al mismo tiempo parece ser la causa y el origen de ese malestar. El estrés, puerta de entrada y condición inherente al desgaste laboral de nuestro tiempo, goza de una gran popularidad en el hospital y creo que en la mayoría de ellos, lo que a la larga terminara por condenarnos a una falta de especificidad, y en consecuencia no se le ha dado la importancia y el peso que realmente representa al momento de mirar las cada vez más documentadas repercusiones que tiene sobre la salud de cada uno de los trabajadores.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”, 2014?

1.3.2. Problema Secundario

- 1) ¿Cuáles son los niveles de clima organizacional y estrés laboral que existe en el personal asistencial del Hospital Regional Lambayeque?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles, tanto del Clima organizacional como del Estrés laboral, y las variables socio - laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, tiempo en la institución, tiempo en el servicio, servicio donde labora)?
- 3) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que presentar el personal asistencial del Hospital Regional Lambayeque con respecto al clima organizacional y estrés laboral?
- 4) ¿Cuál es el modo en que se presenta el Clima organizacional y el Estrés laboral, según las áreas del hospital?

1.4 Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación Científica

El presente trabajo de investigación es importante dado que a través de ella se reconoce que el Estrés Laboral es una enfermedad ocupacional representativa en la actualidad, en las distintas esferas laborales pero presentes puntualmente en el hospital y que merece atención especial, dado que tiene implicancias de tipo psicológico, fisiológico y de comportamiento, la misma que sugiere problemas en la satisfacción laboral y por ende en el clima organizacional.

En este estudio se puede apreciar que esta enfermedad ocupacional repercute incluso en la modificación de los valores profesionales de las personas, además del comportamiento organizacional, lo cual dificulta la atención a los pacientes y/o usuarios y va en detrimento de la calidad de atención y del servicio en su conjunto. Es decir, el estrés laboral se convierte no sólo en un problema individualizado, sino en una enfermedad de la institución.

Por otro lado reviste notable importancia porque permite hacer una reflexión 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. Por ello el presente trabajo de investigación es importante dado que permitió estudiar un fenómeno que aqueja a los profesionales de la salud, y que se ha ido observando a lo largo de los años como es el estrés laboral, conocido también como el síndrome de Burnout, en el cual se sospecha que influye de manera notable el clima organizacional. ⁽¹⁵⁾

Con los resultados de la investigación, se obtuvieron evidencias tangibles sobre el clima organizacional; y su influencia en el estrés laboral, del personal asistencial que labora en el nosocomio antes mencionado. Al ser notable esta influencia, se tienen las bases necesarias para plantear alternativas de solución, identificando las fortalezas y debilidades que presentan los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque.

1.4.2. Justificación Social

Por otra parte a través de esta investigación, se permite el reconocimiento del clima organizacional orientado a una retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, asintiendo 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, modificación de las actitudes y conductas, responsabilidades de los miembros; y

también lograr cambios en toda estructura organizacional y en uno o más de los subsistemas que la componen.

Desde una perspectiva social el presente estudio es importante porque los profesionales de la salud (personal asistencial) deben prestar un óptimo servicio a la comunidad lambayecana, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, deben contar con un equilibrio mental y físico que les permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe ente el Clima organizacional y el Estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”, 2014

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1)** Describir los niveles de clima organizacional y estrés laboral que existe en el personal asistencial del Hospital Regional Lambayeque.
- 2)** Determinar la relación que existe entre los niveles, tanto del Clima organizacional como del Estrés laboral, y las variables socio - laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, tiempo en la institución, tiempo en el servicio, servicio donde labora).
- 3)** Identificar las fortalezas y debilidades que presenta el personal asistencial del Hospital Regional Lambayeque con respecto al clima organizacional y estrés laboral.
- 4)** Describir el modo en que se presenta el Clima organizacional y el Estrés laboral, según las áreas del hospital.

CAPITULO II

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CIENTIFICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Han sido múltiples las consultas bibliográficas realizadas para la concreción de este apartado, así tenemos:

Viejo S y Gonzales M. ^[16] realizaron una investigación en el 2013 titulada *“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”*; con fin de identificar los estresores a los que se ven expuesto el personal de enfermería. El estudio se realizó en el personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense. La mayoría de los encuestados no presenta ningún grado de estrés (49.5%), siendo un 5.3% de personas que podrían estar padeciendo de estrés alto y muy alto y, un 17.9% de personas con estrés moderado. El personal que labora en zonas consideradas críticas o de urgencia (UCI/Urgencias) están menos estresados con respecto al personal ajeno a esas áreas (p 0.009). Con respecto a la antigüedad laboral el personal que presenta algún grado de estrés en mayor cantidad es el que se encuentra en el rango de 7 a 13 años, seguido por el de 1 a 6 años y en menor cantidad las personas que tienen más de 14 años trabajando (p 0.012). Finalmente, concluyen que a pesar de la tendencia del personal de enfermería a presentar tanto estrés laboral como síndrome de Burnout, en el Hospital del Niño Morelense la respuesta que tiene el personal ante los diversos estresores es positiva, los individuos se encuentran satisfechos tanto en su ambiente como con su desempeño laboral.

Comentario:

En este estudio se aprecia que el estrés laboral está presente en aquellos trabajadores con mayor tiempo de antigüedad en el área que desempeña, lo que implica que el tiempo de servicio desgasta la productividad y que puede estar sujeta a cambios en las responsabilidades, funciones que desempeña el personal asistencial.

Castro L. ^[17] formulo una investigación en Guatemala en el 2012 titulada “*Influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout*”; con el propósito de determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación estuvo conformada por 50 colaboradores del área administrativa. Entre los resultados más resaltantes encontró que del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout. El autor concluye que la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout.

Comentario:

En esta investigación se puede observar que los trabajadores cuentan un buen clima laboral, que les permite enfrentar de manera adecuada los síntomas del estrés, siendo menos propensos a contraer el síndrome de Burnout. Cabe mencionar la percepción del clima organizacional va ligada a la síntomas de estrés que pueda tener el personal de trabajo.

Llaja V y Salazar G.^[18] elaboraron un estudio en el 2012 denominado “*Clima laboral y Síndrome de Burnout: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*”, con el objetivo de conocer la relaciona del clima laboral con el Síndrome de Burnout en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. El estudio se llevó acabo en 71 profesionales, entre enfermeras y Técnicos de Enfermería. Entre los resultados encontraros que un 16.9 % en riesgo y un 5.6 % con tendencia a Burnout, existiendo la percepción de un clima laboral desfavorable en el 25.4 % de los participantes; también, sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Finalmente, concluyen 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:

Llaja V y Salazar G ponen en evidencia que existen correlaciones positiva y negativa entre el clima laboral y el síndrome de Bournot. En su estudio se aprecia

que los trabajadores que tenga una mala percepción del clima laboral, tendrán y será más vulnerables a contraer el síndrome de Bournot, lo puede implicar un bajo desempeño en su puesto de trabajo.

Martínez I., Rivera B. y Campuzano J ^[19] realizaron un estudio en el 2012 titulado “*El clima organizacional como factor de desgaste profesional en trabajadores de una empresa de autotransportes en México, D.F.*”; con el propósito de determinar la influencia particular de factores del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F. Dentro de los resultados encontraron que las subescalas de cansancio emocional y baja realización personal, la cual obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach inferior a 0.70, teniendo una baja correlación entre ellas (0.16), aunque significativa. Los autores concluyen que se reafirmaron los hallazgos teóricos y empíricos de estudios previos, como son las correlaciones directas significativas entre todas las subescalas de desgaste profesional y entre los factores de clima organizacional.

Comentario:

El desarrollo de un clima organizacional desfavorable, va a traer como consecuencia un desgaste profesional en la labor de los trabajadores, así lo indican Martínez I., Rivera B. y Campuzano J en estudio realizada en una empresa de autotransportes. Demostrándose así, que si el trabajador se enfrenta a un pésimo clima laboral, su rendimiento bajará considerablemente, volviéndoles propensos a contraer el síndrome de Bournot.

Miño A. ^[1] realiza un estudio en Chile en el 2012 titulado “*Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional*”; con el propósito de evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial (Burnout). El estudio estuvo conformado por 200 docentes. Entre los resultados se encontraron que los profesores que laboran en instituciones particulares subvencionadas reportan la presencia de leves índices de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización, dimensiones que abarcan el síndrome de burnout (Media: 2.29; p: 0.000). Con respecto a lo informado por los docentes del sector municipalizado, estos no se encontrarían afectados por la sintomatología del burnout (Media: 1.92;

p: 0.000). El autor concluye que existen correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Comentario:

Este estudio indica, que los profesores que laboran en centros privados son aquellos que presentaran leves síntomas de Bournot, esto se relaciona con un clima favorable de trabajo, puesto que en la instituciones privadas es donde se encuentran menores deficiencias en recursos materiales y económicos, lo que permite un desarrollo profesional producto de un buen clima organizacional.

Dávila M. ^[2] hicieron un estudio en el 2009 nombrado “*Clima organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de Manufactura*”; con el objetivo de estudiar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. El estudio se realizó en 108 participantes. Entre los principales resultados encontró que existen características no satisfacción del clima organizacional y una tasa media y baja de presencia de burnout ($p < 0,05$). El autor concluye que el Burnout no constituye una problemática importante, el clima organizacional presenta las condiciones que han identificado como detonadoras de este síndrome. Finalmente propone acciones específicas sobre el clima organizacional.

Comentario:

En este estudio prevalecen los índices de un clima organizacional, lo que a conllevado a tener grados medios y bajos del estrés laboral, lo que indica que los trabajadores no tener un buen desarrollo laboral. El autor refiere que el que sus trabajadores cuenten con niveles bajos de Burnout no es de suma importancia, puesto que es el clima laboral el desencadenante de este síndrome, por lo que es de mayor importancia que cubrir esta esta deficiencia para poder obtener un mejor desarrollo profesional por parte de los trabajadores.

Carrillo E. ^[20] realizó una investigación en el 2010 titulada “*Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría Morelos. Instituto Politécnico Nacional*”, con el objetivo de identificar si las enfermeras que trabajan en el Hospital regional de Psiquiatría Morelos sufren del SDP. La investigación se realizó en 70 enfermeras. Dentro de los resultados

encontraron que personal de enfermería que se encuentra con un grado severo o alto de SDP (síndrome de desgaste profesional) es del 23 % con AE (agotamiento Emocional), 20 % DP (despersonalización) y 37% en RP (realización personal). El autor concluye que el síndrome de desgaste profesional (SDP) en las enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos del IMSS en un grado medio, medido con el Maslach Burnout Inventory (MBI), con resultados similares a otros estudios realizados a enfermeras de otras especialidades diferentes a la psiquiatría.

Comentario:

Un quinto de las enfermeras presentan cuadros severos de agotamiento emocional y despersonalización, lo que implica un bajo rendimiento en su productividad laboral, así lo manifiesta Carrillo E. en su investigación realizada en enfermeras de un centro psiquiátrico. Lo que puede implicar que el ambiente laboral se encuentre en un nivel desfavorable y sea el detonante de estos estresores laborales.

Farfán, M. ^[21] realizó una investigación en el 2009 titulada “*Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares.*”; con el objetivo de demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. La investigación se llevó acabo en 367 profesores de ambos sexos. En los resultados encontramos que matriz de correlaciones (tabla 22) entre clima laboral y síndrome de burnout se señala los siguientes resultados: La subescala autonomía de la dimensión autorrealización del clima laboral tiene una correlación positiva pero baja con la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout ($r = 0.16$. $p < 0.1$) lo que indica que la falta de estimulación que los centros educativos brindan a los profesores para ser autosuficientes e implicarse en el trabajo educativo tiene un efecto directo con el nivel relativamente bajo de agotamiento emocional de los profesores de educación secundaria. El autor concluye que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.

Comentario:

En esta investigación se puede observar que la autorrealización y autonomía de un trabajador influye de en el grado de estrés laboral, causando deficiencias en su desarrollo profesional debido a un agotamiento y una despersonalización del síndrome de Burnout. Esto refuerza lo mencionado por el autor, quien refiere que la falta de estimulación que los centros educativos brindan a los profesores para ser autosuficientes e implicarse en el trabajo educativo son muy deficientes y tren consigo el estrés laboral.

Campuzano, J. ^[22] formulo una investigación en el 2007 titulada “Síndrome de burnout y su relación con el clima y la motivación laboral en los trabajadores de Sonigas S.A. de C.V Planta Tres Marías”; con fin de determinar la presencia del Síndrome de Burnout y en caso positivo el grado de desarrollo y la forma en que este se interrelaciona con las condiciones de salud, el clima, la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral en la empresa SONIGAS en Tres Marías. El estudio se realizó en 50 trabajadores. Entre los principales resultados se encontraron que El 85.5% tuvo baja motivación laboral, el 50% baja satisfacción en el trabajo, el 75% bajo desempeño laboral y el 62.5% tuvo mala salud. De la población que no presentó el síndrome de Burnout, el 21.7% tuvo buen clima laboral. Finalmente, el autor concluye que al presentarse baja motivación, satisfacción y bajo clima laboral, en los trabajadores de SONIGAS planta Tres Marías, entonces estos presentan un mayor grado de presencia del síndrome de Burnout.

Comentario:

En este estudio se aprecia que los trabajadores que poseen un buen clima laboral son quienes no presentaron síndrome de estrés laboral, mientras que más de la mitad de trabajadores presento un alto grado de Burnout, debido a una baja motivación laboral, lo que llevó a que la tercera parte del número de trabajadores tengan un bajo desempeño en su puesto de trabajo y por ende tengan deterioros en la salud.

Carmona y cols ^[4]. Hizo un estudio en el 2002 nombrado “Relaciones entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería.”, con el propósito de determinar las posibles relaciones entre el síndrome de Burnout y el

clima social laboral. El estudio se realizó en 50 estudiantes de enfermería. Entre los resultados se encontraron que tras la realización de los análisis estadísticos correspondientes no se han hallado correlaciones significativas entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las que componen la escala de clima social en el trabajo con una $p < 0,01$. Los autores concluyen que llama la atención la inexistencia de relaciones entre el síndrome de Burnout y el clima laboral, teniendo en cuenta que esta última variable comprende dimensiones directamente relacionadas con el desempeño laboral de los individuos.

Comentario:

Este estudio demuestra que el clima organizacional no influye en el desarrollo de estrés laboral en los trabajadores, por resulta extraño, ya que no se encuentran vínculos que se asocien entre ambas variables, a pesar de esto ha sido demostrado en muchas investigaciones.

2.2 Base teórica

2.2.1. Teoría de las Necesidades según Abraham Maslow

Con base en la premisa que el hombre es un ser con deseos y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos, Maslow postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles que van desde las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales ^[23].

El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera:

1. Fisiológicas: son las esenciales para la sobrevivencia.
2. Seguridad: se refiere a las necesidades que consisten en estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil.
3. Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes.
4. Estima: incluyen el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás.
5. Actualización: son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales.

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad ^[23].

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza. Cuando un hombre sufre de hambre lo más normal es que tome riesgos muy grandes para obtener alimento, una vez que ha conseguido alimentarse y sabe que no morirá de hambre se preocupará por estar a salvo, al sentirse seguro querrá encontrar un amor, etc ^[24].

El punto ideal de la teoría de Maslow sería aquel en el cual el hombre se sienta "autorrealizado" pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización ^[24].

2.2.2. Teoría del Humanismo según Karl Roger

El concepto central de esta orientación es el del "self" o concepto de "sí mismo", las ideas y percepciones propias del individuo respecto a sus experiencias personales y aspiraciones (el autoconcepto, la autoimagen). El principal autor que representa esta postura es Carl Rogers ^[25], el cual menciona que:

- Todo individuo vive en un mundo continuamente cambiante de experiencias, de las cuales él es el centro. El individuo percibe sus experiencias como una realidad, y reacciona a sus percepciones. Su experiencia es su realidad. En consecuencia, la persona tiene más conciencia de su propia realidad que cualquier otro, porque nadie mejor puede conocer su marco interno de referencia (a diferencia del individuo ignorante de sí mismo que suponía Freud).
- El individuo posee la tendencia inherente a actualizar y desarrollar su organismo experienciante, (proceso motivacional), es decir, a desarrollar todas sus

capacidades de modo que le sirvan para mantenerse y expandirse. Según este postulado, Rogers acepta una única fuente de motivación en la conducta humana: la necesidad innata de autoactualización (ser, ser lo que podemos llegar a ser, ser nosotros mismos, convertir la potencia en acto). Opina que no es relevante para una teoría de la Personalidad elaborar una relación de motivaciones puntuales (sexo, agresividad, poder, dinero, etc.). El hombre sólo está movido por su tendencia a ser, que en cada persona se manifestará de forma distinta ^[25].

En la tendencia a la actualización confluyen, por un lado, la tendencia a conservar la organización, obtener alimento y satisfacer las necesidades de déficit (aire, agua, etc.), y por otro, la tendencia a crecer y expandirse, lo que incluye la diferenciación de órganos y funciones, la reproducción, la socialización y el avance desde el control externo a la autonomía. Se podría considerar que el primer aspecto guarda relación con el concepto tradicional de “reducción de la tensión” (equilibrio), mientras que la segunda parte implicaría otro tipo de motivaciones, como la búsqueda de tensión o la creatividad (desequilibrio que se resuelva posteriormente en un equilibrio más complejo y maduro) ^[25].

- El niño interactúa con su realidad en términos de esta tendencia a la actualización. Su conducta es el intento del organismo, dirigido a un fin, para satisfacer la necesidad de actualización (de ser) en el marco de la realidad, tal como la persona la percibe (proceso conductual). La conducta supone una satisfacción de las necesidades que provoca la actualización, tal como éstas son percibidas en la realidad fenoménica, no en la realidad en sí. Es la realidad percibida la que regula la conducta, más que el estímulo o realidad “objetiva”, (un bebé puede ser tomado en brazos por una persona afectuosa, pero si su percepción de esta situación constituye una experiencia extraña o aterradora, es esta percepción la que influirá en su comportamiento).

- Junto al sistema motivacional de autoactualización, existe un sistema valorativo o regulador igualmente primario. Desde la infancia, la persona está desarrollando permanentemente un proceso orgánico de autoevaluación que tiene como criterio la necesidad de actualización (el ideal de actualización, de ser él mismo). Las experiencias que son percibidas como satisfactorias de esta necesidad se valorarán positivamente, y las no percibidas como satisfactorias se valorarán

negativamente (proceso valorativo). En consecuencia, el niño evitará las experiencias valoradas negativamente y se aproximará a las positivas ^[25].

2.2.3. Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción ^[26].

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

- a. Clima de tipo autoritario: Sistema Autoritario explotador y sistema Autoritarismo paternalista.
- b. Clima de tipo Participativo: Sistema Consultivo y sistema Participación en grupo ^[26]

2.2.4. Teoría del Hombre Complejo según Edgar Shein.

La teoría de Shein se fundamenta en: (a) por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior; (b) las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer (por ejemplo, las necesidades básicas), otras (por ejemplo, las necesidades superiores) cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas; (c) las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias, (d) los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal ^[27].

El desarrollo de un clima organizacional que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se deben combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

Los directivos de las organizaciones tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en ella. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella. Los factores de esta relación que tienen una influencia directa sobre la motivación de los empleados, incluyen la eficiencia y eficacia de la organización y de su operación, la delegación de autoridad y la forma en la cual se controlan las actividades de trabajadores ^[27].

- Partiendo del análisis de las teorías y términos sobre cultura y clima organizacional, se concluye que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones. De ellos dependerá la eficacia y productividad de las mismas.
- Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal hacia otras fuentes de trabajo ^[27].

2.2.5. Teoría Socio Cognitiva del Yo.

En estos modelos las causas más importantes son 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas. 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto.

Es evidente que estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, auto concepto, etc. entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).⁽²⁸⁾

Harrison se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del SB. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Síndrome de Burnout.⁽²⁹⁾

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

Pines, señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales

humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el SB. Por lo tanto, el SB lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El SB sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.⁽²⁹⁾

2.2.6. Teoría Organizacional.

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome. Así pues, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.⁽³⁰⁾

2.2.7. Teoría del intercambio social

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout. Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).⁽²⁹⁾

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Burnout en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se

refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo. Según Buunk y Schaufeli (1993)⁽³¹⁾, existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar. 2) La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones. 3) La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

2.2.8. Clima Organizacional

El clima organizacional es un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo.

Según el MINSA ^[32] menciona que clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

La medición del Clima Organizacional constituye una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la organización de salud y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida.

2.2.5.1. Naturaleza y Orígenes del Clima Organizacional

El clima organizacional lo constituyen todos aquellos factores que influyen en la conducta de una organización y que son comunes a puestos no necesariamente relacionados entre sí. Las organizaciones difieren una de otra en su desempeño típico. Dichas diferencias son influenciadas por, y expresadas a través de cosas tales como: procedimientos operativos, estructura organizacional y otros factores que aunque no estén escritos, son poderosos e influyen en el comportamiento. ⁽³³⁾

Existen cuatro tipos básicos de clima organizacional: 1) Orientado al Control (basado en sistemas); 2) Orientado al Desarrollo de la Libertad Profesional (basado en la confianza a la gente); 3) Orientado a la Productividad y el Rendimiento (basado en la optimización continua de los procesos de producción), y 4) Orientado al Desafío (basado en la colaboración del equipo).

2.2.5.2. Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.) ^[32]

2.2.5.3. Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.) ^[32]

2.2.5.4. Factores de Influencia en el Clima Organizacional

Martínez ^[34] en el 2013 refiere que para que un administrador logre que su grupo trabaje con celo y entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas por el director, hay diversos factores o variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones. Tales variables, según son:

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.
- Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

Ahora bien, el conocimiento de las características individuales, aunque no pueden ser tomadas como la base para elaborar un modelo único de motivación que se puede aplicar a cualquier trabajador en cualquier situación, es importante para orientar al grupo hacia su satisfacción laboral y proporcionarles incentivos adecuados para su realización personal.

Por lo que cabe decir que una de las variables que afectan a los empleados son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas de cada uno de ellos sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la institución. ^[35]

2.2.5.5. Dimensiones del Clima Organizacional

MINSA ^[32] refiere que las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

1. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

4. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

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

6. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

9. Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

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

2.2.5.6. Importancia del clima organizacional

En una forma global el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforma a su vez, en elementos del clima.

El clima constituye la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que esta proyecta a sus empleados e incluso al exterior. El administrador o el asesor especialista deben de ser capaz de analizar e interpretar esta personalidad para poder planear mejor sus intervenciones. ^[36]

2.2.6. Síndrome de Burnout

2.2.6.1. Definición

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. ^[37]

Ruiz y Ríos ^[38] en el 2004 menciona que, en 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional. Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- Despersonalización. Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente.

Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco.

aboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: Médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc. Recientemente se ha hablado de “estudiantes quemados”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera. ⁽⁵⁾

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.

2.2.6.2. Síntomas y consecuencias del burnout

Forbes ^[37] refiere en el 2011 que cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de

padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).

El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

Aguilar ^[35] en el 2014 menciona que el abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Cuadro 1. Síntomas y consecuencias del burnout

SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS	SÍNTOMAS EMOCIONALES	SÍNTOMAS CONDUCTUALES
-Fatiga crónica	-Irritabilidad	-Cinismo
-Dolores de cabeza	-Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo	-No hablan
-Dolores musculares (cuello, espalda)	-Depresión	-Apatía
-Insomnio	-Frustración	-Hostilidad
-Pérdida de peso	-Aburrimiento	-Susplicia
-Úlceras y desórdenes gastrointestinales	-Distanciamiento afectivo	-Sarcasmo
-Dolores en el pecho	-Impaciencia	-Pesimismo
-Palpitaciones	-Desorientación	-Ausentismo laboral
-Hipertensión	-Sentimientos de soledad y vacío	-Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.
-Crisis asmática	-Impotencia	-Relaciones interpersonales distantes y frías
-Resfriados frecuentes	-Sentimientos de omnipresencia	-Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
-Aparición de alergias.		-Llanto inespecífico
		-Dificultad de concentración
		-Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes
		-Incremento de los conflictos con compañeros
		-Disminución de la calidad del servicio prestado
		-Agresividad
		-Cambios bruscos de humor
		-Irritabilidad
		-Aislamiento
		-Enfado frecuente

Fuente: Apiquian, A. (2007).^[39]

El Síndrome de Burnout es un proceso, más que un estado y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad aunque éstos no siempre están bien definidos:

-Forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.

-Forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, -tendencia a la auto-medicación.

-Forma grave: mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

-Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. ^[37]

2.2.6.3. Causas del Burnout

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. ^[40]

► Factores que influyen en el desarrollo del Burnout.

Apiquian ^[39] en el 2007 menciona que los factores más estudiados como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

a) Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La

atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- *Los turnos laborales y el horario de trabajo*, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

- *La seguridad y estabilidad en el puesto*, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

- *La antigüedad profesional*, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

- *El progreso excesivo o el escaso*, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

- *La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones*, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

- *La estructura y el clima organizacional*, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles

jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

- *Oportunidad para el control*, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

- *Retroalimentación de la propia tarea*, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- *Las relaciones interpersonales*, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- *El salario* ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

- *La estrategia empresarial* puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones

y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

b) Factores personales:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo
- Sensibilidad

c) Variables sociodemográficas:

- *La edad* aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales,

profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos.

- *El sexo* el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

- *El estado civil*, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

2.2.7. El Síndrome de burnout y Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas de los miembros de una organización o de una parte de ella. Diversos estudios señalaron que el clima organizacional influye en el estrés de los trabajadores, a tal grado que puede considerarse pronosticador y, si el estrés es crónico, puede desencadenar en agotamiento profesional si las estrategias de afrontamiento de los trabajadores fallan. De hecho, hay una tendencia a aceptar como factores desencadenantes del síndrome de los factores organizacionales.^[41]

Torrecilla^[42] señaló que el clima organizacional implica aspectos organizacionales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensa y castigo, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización, la tecnología, las políticas, reglamentos, entre otros.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera.

El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga. ^[37]

2.2.7.1 Prevención

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros. ^[43]

Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

2.2.7.2 Intervención

Gascón ^[44] en el 2003 menciona que el síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

- a) A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.
- b) A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
- c) A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

2.2.7.3 Estrategias de Intervención

- **Individual:** buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral.

Se clasifican en:

- Técnicas fisiológicas
- Técnicas conductuales
- Técnicas cognitivas.

Las Técnicas Fisiológicas: están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de éstas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.

Las Técnicas Conductuales: buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol.

Las Técnicas Cognitivas: tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas encontramos la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

- **Estrategias de Intervención grupal** tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas.

- **Estrategias de Intervención organizacional** se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc. ^[12]

2.3. Hipótesis

2.3.1. H. General

La relación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”, es altamente significativa.

2.3.2. H. Específicas

- 1) En el Hospital Regional Lambayeque predomina el nivel medio respecto al Clima organizacional, seguido por el nivel Bajo; respecto al Estrés laboral, predomina el grupo de trabajadores con estrés en nivel Medio, específicamente existen niveles altos de despersonalización y cansancio emocional, además de un bajo grado de autorrealización
- 2) Los niveles del Clima organizacional dependen de manera significativa del Sexo, el Número de Hijos, Tiempo en la institución, y la profesión del personal evaluado; no existe asociación significativa con la Edad, el Número de hijos, y Tiempo en la profesión. El estrés laboral, se relaciona significativamente por la Edad, el Sexo, el Número de hijos, con el tiempo en la institución y con la profesión del personal evaluado; no hay relación de dependencia con la variable Tiempo en la profesión.
- 3) Respecto a la Motivación, las debilidades recaen en Realización personal, Reconocimiento al aporte, y Responsabilidad; y la fortaleza se encuentra en las condiciones ambientales de trabajo. Respecto al Liderazgo, las debilidades recaen en la Dirección, Estímulo a la excelencia y Trabajo en equipo; las fortalezas se encuentran en la Solución de conflictos. Respecto a la Participación, las debilidades recaen en el Intercambio de información e Involucramiento de cambio; las fortalezas se hacen presentes en el Compromiso e Interés, por parte del personal. Finalmente, respecto a la reciprocidad, las debilidades están en la equidad, y las fortalezas en la Identificación con la Institución.

- 4) El personal que trabaja en turno nocturno tienden a percibir al clima organizacional en un nivel medio-alto, a diferencia de aquellos que trabajan en el turno mañana y en el turno tarde quienes presentan un nivel medio-bajo en el clima laboral.
- 5) El clima organizacional es percibido en un nivel bajo, en el servicio de emergencia, mientras que en el servicio de enfermería predomina el nivel medio del clima organizacional, así mismo el servicio de laboratorio y de consulta externa presenta un alto nivel en el clima organizacional. Hay mayores niveles de estrés laboral en el servicio de Emergencia, mientras que, en el servicio de Enfermería, predomina el nivel medio, en el servicio de laboratorio de y consulta externa predomina el nivel bajo de estrés laboral.

2.4 Identificación de variables

Variables de relación

- **Clima Organizacional (Variable Independiente):**

- ♠ Motivación:
- ♠ Liderazgo
- ♠ Participación
- ♠ Reciprocidad

- **Burnout (Variable dependiente):**

- ♠ Despersonalización:
- ♠ Cansancio emocional:
- ♠ Falta de autorrealización:

2.5 Definición de las variables

2.5.1 Definición conceptual

- **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.

- **Burnout:**

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. ^[16]

2.5.2 Definición operacional

- **Clima organizacional:**

El clima organizacional, fue evaluado a través del compromiso que tiene el trabajador con su empresa, el mismo que calificó la Supervisión y control por parte de sus superiores y evaluó también la comunicación que existe entre sus compañeros y su jefe.

Se tomaron en cuenta cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores: Motivación (Realización personal, Reconocimiento de aporte, Responsabilidad, Condición de trabajo) [12 ítems], Liderazgo (Dirección, Estímulo de excelencia, Trabajo en equipo, Solución de conflictos) [12 Ítems], Participación (Compromiso, Intereses, Intercambio de información, Involucramiento de cambio) [12 Ítems], Reciprocidad (Identificación con la institución, Equidad) [6 Ítems]

Nivel	Motivación	Liderazgo	Participación	Reciprocidad	GENERAL
Alto	0 – 15,99	0 – 15,99	0 – 15,99	0 – 7,99	0 – 55,99
Medio	16 – 31,99	16 – 31,99	16 – 31,99	8 – 15,99	56 – 111,99
Bajo	32 - 48	32 - 48	32 - 48	16 - 24	112 - 168

- **Burnout:**

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 3 dimensiones: Despersonalización, Cansancio emocional, y Falta de autorrealización, con 22 ítems.

Baremos general y por dimensiones

NIVEL	VALORES
Alto	≥ Percentil 75
Medio	Percentil 25 hasta el percentil 75
Bajo	Menor al Percentil 25

2.6 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
CLIMA ORGANIZACIONAL	Ambiente generado por el entorno 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.	El clima organizacional, fue evaluado a través del compromiso que tiene el trabajador con su empresa. El mismo que calificó la Supervisión y control por parte de sus superiores y evaluó también la comunicación que existe entre sus compañeros y su jefe.	Motivación	Realización personal	1,5,9
				Reconocimiento de aporte	13,17,21
				Responsabilidad	25,28,31
				Condición de trabajo	34,37,40
			Liderazgo	Dirección	2,6,10
				Estímulo de excelencia	14,18,22
				Trabajo en equipo	26,29,32
				Solución de conflictos	35,38,41
			Participación	Compromiso	3,7,11
				Intereses	15,19,23
				Intercambio de información	27,30,33
				Involucramiento de cambio	36,39,42
BURNOUT	Estrés derivado del desgaste profesional o desgaste ocupacional que se da en personas cuyo trabajo está vinculado con el prestar servicios a otras personas	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.	Reciprocidad	Identificación con la institución	4,8,12
				Equidad	16,20,24
			Des-personalización		5, 10, 11, 15, 22
			Cansancio emocional		1, 2, 3, 6, 8, 12, 14, 16, 20
			Falta de autorrealización		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

CAPITULO III

CAPÍTULO III

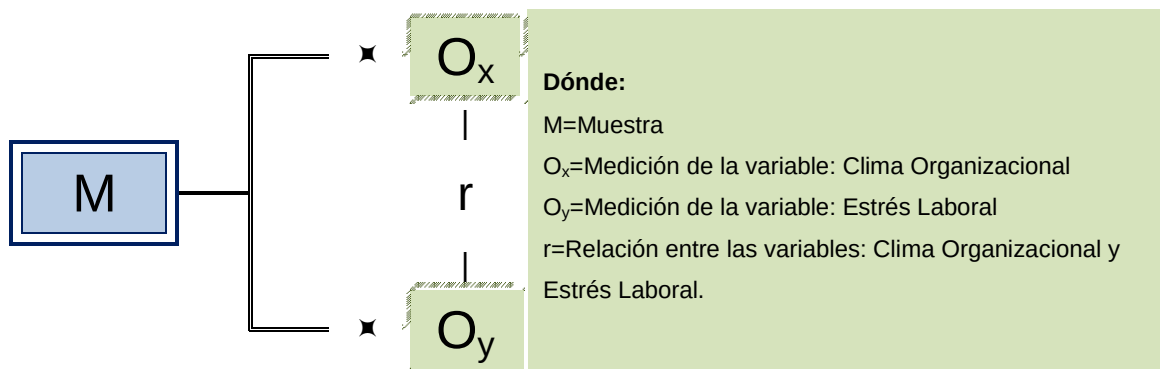
MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo ya que se realizó una medición numérica, conteo y análisis estadístico, de tipo Descriptivo – Comparativo, Transversal; puesto que se describieron el estado del Clima organizacional y del Estrés laboral, así mismo se compararan las categorías de las variables socio laborales según el Clima Organizacional y el Estrés laboral.

3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis

El estudio siguió los lineamientos del diseño no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente ninguna variable para ver efectos en otra.



Ho= La presencia de niveles altos de estrés laboral, no influye de manera significativa en la presencia de un Clima organizacional desfavorable.

H1= La presencia de niveles altos de estrés laboral, sí influye de manera significativa en la presencia de un Clima organizacional desfavorable.

3.3. Población, Muestra y Técnica de Muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 906 colaboradores que corresponden al personal asistencial que trabaja en el Hospital Regional “Lambayeque”, durante los meses de –Marzo y Abril de 2014.

3.3.2. Muestra

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

$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \Rightarrow \quad n_o = \frac{Z^2}{4E^2}$	
n	= Tamaño de la muestra
N	= Tamaño de Población
n _o	= Tamaño de la muestra sin ajustar
E	= Error (5%).. 0.05
Z	= Valor de la distribución normal
	95 % ---- 1,96
	99 % ---- 2,58

$$n = \frac{\frac{Z^2}{4E^2}}{1 + \frac{\frac{Z^2}{4E^2}}{N}} = \frac{\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}}{1 + \frac{\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}}{906}} = 270$$

Finalmente, la muestra asciende a un tamaño de 270 personales asistenciales.

3.3.3. Muestreo

La muestra fue seleccionada, a través del muestro probabilístico aleatorio, estratificado según áreas del hospital, de la siguiente manera:

Cuadro de estratificación de la muestra.

Área	N	n
Emergencia	201	60
Enfermería	346	103
Laboratorio	171	51
Consultorio Ext.	188	56
TOTAL	906	270

Fuente: Elaboración propia

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Materiales

- Útiles de escritorio
- Fichas de trabajo
- Recursos de logística
- Manuales de los test
- Otros

3.4.2. Técnicas

• El fichaje

Permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:

- **Ficha de Resumen:** utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.
- **Fichas textuales:** sirvieron para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.
- **Fichas bibliográficas:** se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

3.4.3. Instrumentos

A) Clima organizacional

Se empleó un instrumento Ad Hoc denominado “Cix ClimaORG”, diseñado en el año 2014; su administración puede darse de manera individual o colectiva, tiene una duración de 30 minutos promedio. Está dirigido a personas que tiene relación laboral con una institución y se desenvuelven en un ambiente organizacional (de 16 a más años de edad).

Mide cuatro dimensiones, cada una de ellas explicada por cuatro indicadores, que a su vez son medidas a través de tres ítems, haciendo un total de 42 ítems.

Cuadro de Dimensiones e indicadores:

Dimensión	Indicadores
Motivación	Realización personal
	Reconocimiento de aporte
	Responsabilidad
	Condición de trabajo
Liderazgo	Dirección
	Estímulo de excelencia
	Trabajo en equipo
	Solución de conflictos
Participación	Compromiso
	Intereses
	Intercambio de información
	Involucramiento de cambio
Reciprocidad	Identificación con la institución
	Equidad

Fuente: Elaboración propia

EL material requerido para la evaluación de esta prueba, es el cuadernillo de respuestas.

- Validez: El instrumento, es producto de 96 ítems inicialmente planteados, que fueron sometidos a la validez de contenido, recurriendo al juicio de 10 expertos, cuyas observaciones fueron sometidas al análisis de la V de aiken, con conclusiones que favorecen a la validez del instrumento, quedando con 42 ítems válidos para medir el Clima organizacional. (Anexo 3)
- Confiabilidad: Fue determinada a través de un estudio piloto en 30 personas con características similares a la muestra, a quienes se les aplicó el instrumento final; la información recogida fue sometida al análisis de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.875, resultado que representa a un test altamente fiable. (Anexo 4)

B) Estrés laboral

Se empleó el instrumento denominado “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, creado en 1986 por Maslach, C. y Jackson, S.E. Está constituido por 22 ítems en formas de afirmaciones, que están referidas a los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo respecto a sus pacientes. El cuestionario puede ser resuelto en un

tiempo promedio de 10 a 15 minutos. Mide tres aspectos del estrés laboral: Cansancio emocional (9 ítems que evalúan la vivencia de estar), Despersonalización (5 ítems que evalúan el grado en que cada trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento), Realización personal (8 ítems que evalúa sentimientos de autoeficacia).

El cuestionario tiene seis anclajes de respuesta: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año o menos), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Unas pocas veces al mes o menos), 4 (Una vez a la semana), 5 (Pocas veces a la semana), 6 (Todos los días).

- **Validez:** Las investigaciones sobre la validez factorial del MBI en España arrojan resultados similares a los obtenidos en otros países. Olmedo (1993)^[45], centrando su estudio en una muestra de profesionales de la salud, obtuvo siete factores que explicaban el 58,1 % de la varianza total. Realizando un análisis factorial de segundo orden encontró únicamente dos factores que explicaron el 56,2% de la varianza. Dada la composición de los ítems que los componían, uno de ellos, el primero, fue denominado “cansancio emocional y despersonalización” y el segundo “Realización profesional”. En otra investigación, García, Llor y Sáez (1994)^[46], también obtuvieron siete factores que explicaban el 61% de la varianza en una muestra de trabajadores de hospital. La distribución de los ítems en los diversos factores fue distinta en ambos estudios, aunque los dos utilizaron el método de componentes principales con rotación varimax.
- **Confiabilidad:** Fue determinada a través de un estudio piloto en 30 personas con características similares a la muestra, a quienes se les aplicó el instrumento final; la información recogida fue sometida al análisis de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.749, resultado que representa a un test de fiabilidad aceptable. (Anexo 3)

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

- **Método lógico inductivo:** Ya que través del razonamiento, el cual parte de casos particulares, permitió se eleve a conocimientos generales.
- **Método histórico:** Estuvo vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de estudio, se utilizó para conocer la evolución y desarrollo de dicho

objeto de investigación e identificar las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

- **Hipotético- deductivo.** Fue utilizado para proponer la hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos que constituyeron la investigación y a la vez al arribar a las conclusiones a partir de la posterior contrastación hecha de las mismas.

La recolección de datos se dio en el Hospital Regional “Lambayeque”, primero se solicita al participante su participación voluntaria, a través de un consentimiento informado, luego se le aplica el instrumento de Clima organizacional seguido de la escala que mide el estrés Laboral.

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.

La distribución de asimetría y curtosis, no permitió conocer inicialmente la distribución para hacer básicamente los cortes y establecer grupos categóricos en las variables cuantitativas.

B).- Prueba : Chi cuadrado. (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La chi cuadrado cuadrada 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	Phi, V Cramer (V. Nominale)
	Si $p \leq 0.05 \rightarrow$ Rechazo Ho	d de Somers (Variable Ordinal)
	g.l. = (Tf - 1) (Tc - 1)	

CAPITULO IV

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de recoger la información a través de los instrumentos respectivos, los datos fueron procesados estadísticamente con la finalidad de atender a los objetivos planteados al inicio del estudio.

Con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las categorías internas de las variables centrales (Clima organizacional – Estrés laboral), las cuales están expresadas en nivel alto, medio y bajo; los datos fueron sometidos a la prueba Chi cuadrado para una muestra. Así mismo, con el fin de evaluar la dependencia entre el Clima organizacional y el Estrés laboral, los datos fueron sometidos a la prueba Chi cuadrado para muestras independientes.

El mismo estadístico se empleó para determinar la relación de dependencia entre las variables socio-laborales con las variables centrales del estudio.

4.1. Presentación y análisis de la información

Tabla N° 1. Relación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

			Estrés laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima Organizacional	Bajo	f	18	36	29	83
		% fila	21,7%	43,4%	34,9%	100,0%
		% columna	26,5%	23,7%	58,0%	30,7%
		Res. Tip.	-,6	-1,6	3,5	
	Medio	f	14	90	9	113
		% fila	12,4%	79,6%	8,0%	100,0%
		% columna	20,6%	59,2%	18,0%	41,9%
		Res. Tip.	-2,7	3,3	-2,6	
	Alto	f	36	26	12	74
		% fila	48,6%	35,1%	16,2%	100,0%
		% columna	52,9%	17,1%	24,0%	27,4%
		Res. Tip.	4,0	-2,4	-,5	
Total	f	68	152	50	270	
	% fila	25,2%	56,3%	18,5%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=62,312; gl=4; p=0,000 // d \text{ de Somers} = -0,247; p=0,000$$

Fuente: Elaboración propia.

La dependencia que existe entre los niveles de Estrés laboral y Clima organización es significativa, esta afirmación se basa en los resultados de la prueba Chi cuadrado cuyas valoraciones se presentan en la tabla 5 [$p=0,000$]. Las valoraciones de los residuos tipificados, señalan que los que presentaban nivel Bajo de estrés laboral, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Alto; los que manifiestan estrés laboral en un nivel Medio, presentaron el mismo nivel respecto a la percepción del Clima organizacional; finalmente, los que presentaron nivel Alto de estrés laboral, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Bajo. Esta relación se confirma con las valoraciones de la d de Somer, que indica que esta relación es inversa, significativa, media débil, es decir, a mayor nivel de estrés laboral, menor es el nivel de percepción del Clima organizacional.

Tabla N° 2. Relación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”, Según profesión.
Lambayeque, 2014.

Profesión	Variables	Burnout			Total	Prueba
		Bajo	Medio	Alto		
Médico	Clima Organizacional	Bajo f	0	9	14	X ² =54.152 gl=4 p=0.000
		Rest.	-2,5	-,7	3,7	
		Medio f	3	20	3	
		Rest.	-1,6	2,1	-1,3	
		Alto f	17	6	0	
		Rest.	4,2	-1,5	-2,3	
	Total f	20	35	17	72	
Enfermera	Clima Organizacional	Bajo f	0	3	6	X ² =33.225 gl=4 p=0.000
		Rest.	-1,2	-1,2	3,6	
		Medio f	0	14	0	
		Rest.	-1,5	1,6	-1,5	
		Alto f	6	6	0	
		Rest.	2,7	-,7	-1,4	
	Total f	6	23	6	35	
Tec. Médico	Clima Organizacional	Bajo f	9	12	3	X ² =30.861 gl=4 p=0.000
		Rest.	1,1	-,5	-,4	
		Medio f	3	21	0	
		Rest.	-1,3	1,9	-1,9	
		Alto f	3	0	6	
		Rest.	,4	-2,3	3,8	
	Total f	15	33	9	57	
Tec. Enfermería	Clima Organizacional	Bajo f	6	3	6	X ² =23.414 gl=4 p=0.000
		Rest.	3,1	-2,1	1,3	
		Medio f	0	20	3	
		Rest.	-1,7	1,4	-1,1	
		Alto f	0	9	3	
		Rest.	-1,2	,5	,1	
	Total f	6	32	12	50	
Farmacia	Clima Organizacional	Bajo f	3	3	0	X ² =7.020 gl=4 p=0.135
		Rest.	1,4	-,2	-1,2	
		Medio f	3	9	3	
		Rest.	-,2	,2	-,2	
		Alto f	0	3	3	
		Rest.	-1,2	-,2	1,4	
	Total f	6	15	6	27	
Otras	Clima Organizacional	Bajo f	0	6		X ² =11.403 gl=2 p=0.003
		Rest.	-1,8	1,8		
		Medio f	5	6		
		Rest.	-,3	,3		
		Alto f	10	2		
		Rest.	1,5	-1,6		
	Total f	15	14		29	

Fuente: Elaboración propia.

Las valoraciones de probabilidad de la evaluación de dependencia entre los niveles del estrés laboral y el Clima organizacional, según profesión, señalan que dicha dependencia es significativa en todas las profesiones ($p \leq 0.05$), excepto en los de farmacia.

Los residuos tipificados, indican que, en los médicos y enfermeras, los niveles bajos de Clima Organizacional se asocian con altos niveles de Estrés Laboral, así como los niveles bajos de burnout, se asocian con los niveles altos de percepción del Clima organizacional. En los Tecnólogo médicos y técnicas en enfermería, la tendencia ^{de} asociación es directa, es decir, se aprecia asociación entre los niveles altos de ambas variables, así como entre los niveles bajos. Respecto a otras profesiones, distintas a las mencionadas, hay una tendencia de asociación entre el nivel bajo de Burnout y el nivel alto de Clima organizacional, y del nivel medio de Burnout con el nivel bajo de Clima.

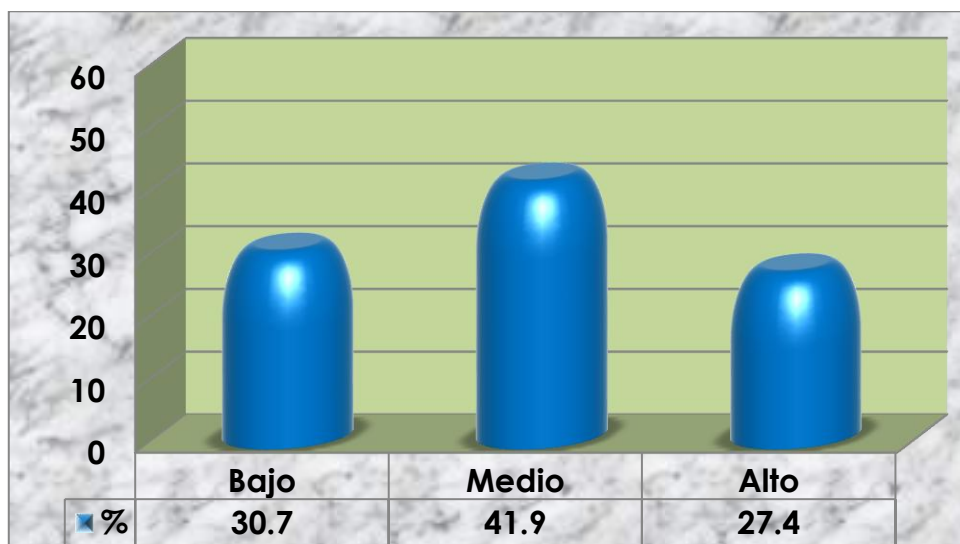
Tabla 3. Niveles de Clima organizacional que perciben los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

	f	%	X ²
Bajo	83	30,7	X ² =9,267; gl=2; p=0,010
Medio	113	41,9	
Alto	74	27,4	
Total	270	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De manera general el 41.9% de los trabajadores del Hospital perciben significativamente el Clima organizacional en un nivel Medio; solo el 30,7% lo percibe en un nivel Bajo, y el 27,4% en un nivel Alto. Esta afirmación se basa en los resultados de la tabla 3 [p=0,010]. Estos resultados, puede apreciarse en el gráfico 1.

Gráfico 1. Representación gráfica de los Niveles de Clima organizacional. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.



Fuente: Elaboración propia.

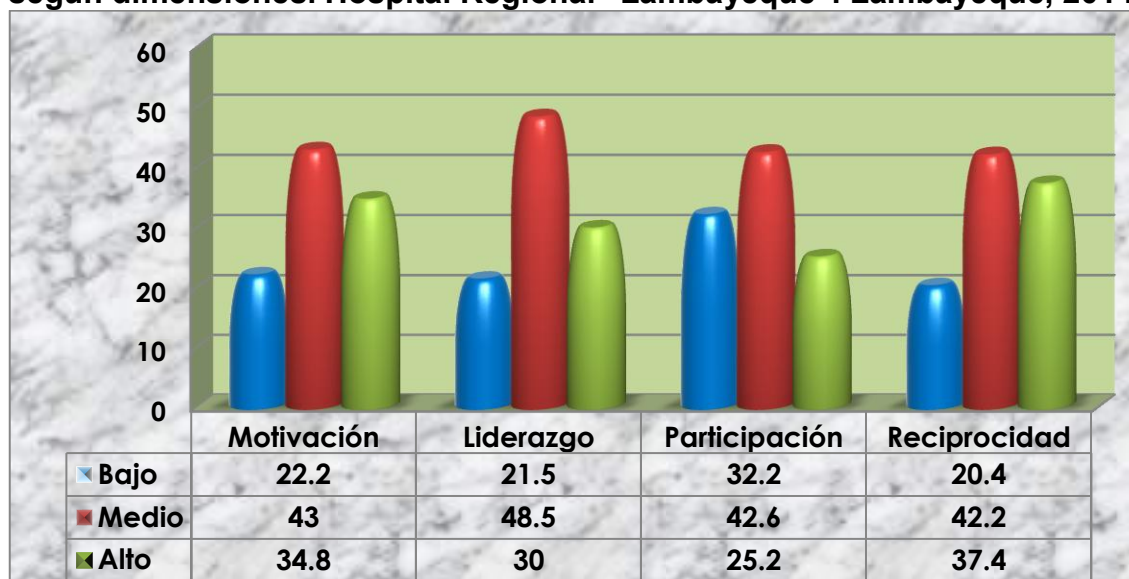
Tabla 4. Niveles de Clima organizacional según dimensiones. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

Niveles	Motivación		Liderazgo		Participación		Reciprocidad	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	94	34.8	58	21.5	87	32.2	101	37.4
Medio	116	43.0	131	48.5	115	42.6	114	42.2
Alto	60	22.2	81	30.0	68	25.2	55	20.4
Total	270	100,0	270	100,0	270	100,0	270	100,0
Chi cuadrado	$X^2=17.689$; gl=2; p=0,000		$X^2=30.956$; gl=2; p=0,000		$X^2=12.422$; gl=2; p=0,000		$X^2=21.356$; gl=2; p=0,000	

Fuente: Elaboración propia.

En las dimensiones Motivación, Participación y Reciprocidad, predomina significativamente el nivel medio, con el 43.0%, 42.6% y 42.2% respectivamente, seguido por el nivel bajo, con el 34.8%, 32.2% y 37.4% respectivamente. Sólo en la dimensión de Liderazgo, predomina el nivel medio (48.5%), seguido del nivel alto (30.0%). Ver Gráfico 2.

Gráfico 2. Representación gráfica de los Niveles de Clima organizacional según dimensiones. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.



Fuente: Elaboración propia.

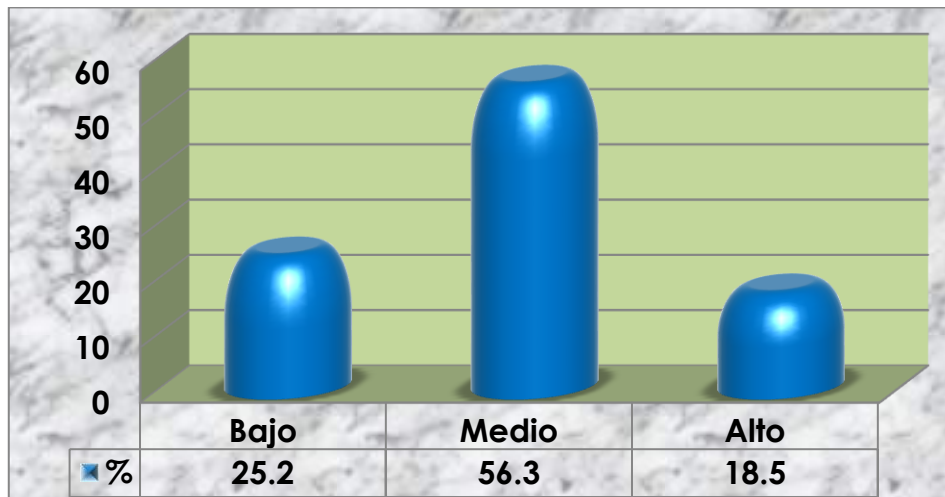
Tabla N° 5. Niveles de estrés laboral en los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

	f	%	χ^2
Bajo	68	25,2	$\chi^2=65,867$ gl=2 p=0,000
Medio	152	56,3	
Alto	50	18,5	
Total	270	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, los resultados de la prueba chi cuadrado señala que sí existen diferencias significativas entre las categorías internas de la variable “Estrés laboral”; predomina notablemente el nivel “medio” con el 56,3%; le sigue el nivel “Bajo” con el 25,2%; y sólo el 18,5% presentaron nivel “Alto”. Estos resultados se presentan visualmente en el gráfico 3.

Gráfico 3. Representación gráfica de los Niveles de estrés laboral. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.



Fuente: Elaboración propia.

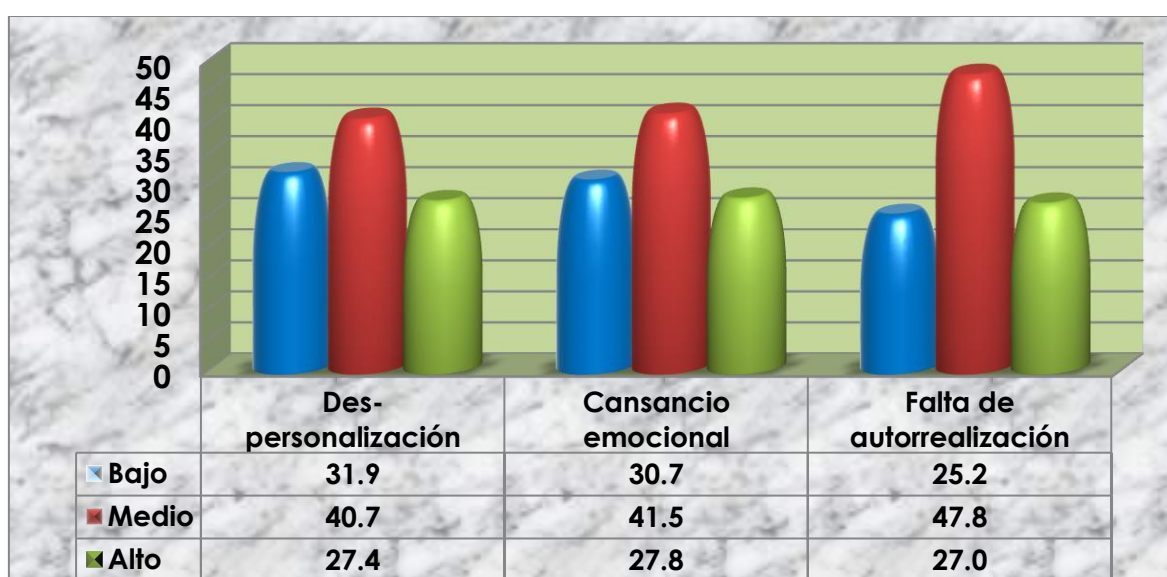
Tabla N° 6. Niveles de estrés laboral según dimensiones. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014

Niveles	Des-personalización		Cansancio emocional		Falta de autorrealización	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	86	31,9	83	30,7	68	25,2
Medio	110	40,7	112	41,5	129	47,8
Alto	74	27,4	75	27,8	73	27,0
Total	270	100,0	270	100,0	270	100,0
Chi cuadrado	$\chi^2=7,467$; gl=2; p=0,024		$\chi^2=8,422$; gl=2; p=0,015		$\chi^2=25,489$; gl=2; p=0,000	

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados de la prueba Chi cuadrado cuyas valoraciones se presentan en la tabla 6, predomina significativamente el nivel Medio en todas las dimensiones [$p \leq 0.05$]. Con el 40,7% en la dimensión “despersonalización”, con el 41,5% en “Cansancio emocional”, y con el 47,8% en la dimensión “Falta de autorrealización”; sigue el predominio del nivel “Bajo” con el 31,9% para la dimensión “Despersonalización” y con el 30,7% para “Cansancio emocional”; por otro lado, para la dimensión “Falta de autorrealización”, después del nivel Medio, predomina notablemente el nivel “Alto” con el 27,0%. (Ver gráfico 4)

Gráfico 4. Representación gráfica de los Niveles de estrés laboral según dimensiones. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Relación entre las variables socio-laborales y la percepción del Clima organizacional. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

Variables socio-laborales	Categorías		Clima organizacional			Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	≤ de 30 años	f	36	45	27	$X^2=1,493$; gl=4; p=0,828
		r.t.	,5	,0	-,5	
	31 a 35 años	f	20	33	24	
		r.t.	-,8	,1	,6	
	> 35 años	f	27	35	23	
		r.t.	,2	-,1	-,1	
Sexo	Hombre	f	32	37	16	$X^2=5,343$; gl=2; p=0,049
		r.t.	1,1	,2	-1,5	
	Mujer	f	51	76	58	
		r.t.	-,8	-,2	1,0	
	Ninguno	f	33	44	22	
		r.t.	,5	,4	-1,0	
Número de hijos	De 2 a 3	f	20	30	33	$X^2=9,340$; gl=4; p=0,053
		r.t.	-1,1	-,8	2,1	
	De 4 a más	f	30	39	19	
		r.t.	,6	,4	-1,0	
	< a 6 años	f	23	39	17	
		r.t.	-,3	1,0	-1,0	
Tiempo en la profesión	6 a 10 años	f	33	42	36	$X^2=3,961$; gl=4; p=0,411
		r.t.	-,2	-,7	1,0	
	> a 10 años	f	27	32	21	
		r.t.	,5	-,3	-,2	
	1 año	f	30	52	40	
		r.t.	-1,2	,1	1,1	
Tiempo en la institución	2 años	f	38	46	22	$X^2=6,216$; gl=4; p=0,004
		r.t.	,9	1,2	-1,3	
	> a 2 años	f	15	15	12	
		r.t.	1,6	-,6	,1	
	Médico	f	23	26	23	
		r.t.	1,5	-,7	0,7	
Profesión	Enfermera	f	9	14	12	$X^2=11,365$; gl=10; p=0,030
		r.t.	1,6	-,1	1,7	
	Tec. Médico	f	24	24	9	
		r.t.	1,5	1,1	-1,7	
	Tec. Enfermería	f	15	23	12	
		r.t.	-,1	1,5	-,5	
	Farmacia	f	6	12	6	
		r.t.	-,5	1,7	-,3	
	Otras	f	6	11	12	
		r.t.	-1,0	-,3	1,4	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, se presentan los resultados de la evaluación de dependencia entre los niveles de la percepción del clima organizacional y las variables socio-laborales; las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [$p \leq 0,05$], indica que dicha dependencia es significativa con la variable Sexo, Tiempo en la institución, y Profesión.

Según las valoraciones de los residuos tipificados, los trabajadores hombres, los que tienen más de 2 años en la institución, los médicos y las enfermeras, tienden a percibir el clima organizacional en un nivel Bajo. Los que llevan 2 años trabajando en la institución, los técnicos en medicina y en enfermería, y los profesionales en farmacia, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Medio. El personal femenino, los que tienen 1 año trabajando en la institución, y los que tienen como profesión diferente a Médicos, enfermeras y sus respectivos técnicos y los químicos farmacéuticos, tienden a percibir el clima organizacional en un nivel Alto.

No se encontró asociación significativa entre los niveles del Clima organizacional y las variables: Edad, Número de hijos, Tiempo en la profesión.

**Tabla 8. Relación entre las variables socio-laborales y el Estrés laboral.
Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.**

Variables socio-laborales	Categorías		Estrés laboral			Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	≤ de 30 años	f	24	51	33	$\chi^2=37,618$; gl=4; p=0,000
		r.t.	-,6	-,1,3	2,9	
	31 a 35 años	f	9	60	8	
		r.t.	-,2,4	2,5	-,1,7	
	> 35 años	f	35	41	9	
		r.t.	2,9	-,1,0	-,1,7	
Sexo	Hombre	f	19	43	23	$\chi^2=5,999$; gl=2; p=0,050
		r.t.	-,5	-,7	1,8	
	Mujer	f	49	109	27	
		r.t.	1,4	2,5	-,1,2	
	Ninguno	f	34	50	15	
		r.t.	1,8	-,8	-,8	
Número de hijos	De 2 a 3	f	21	54	8	$\chi^2=20,026$; gl=4; p=0,000
		r.t.	,0	1,1	-,1,9	
	De 4 a más	f	13	48	27	
		r.t.	-,1,9	-,2	2,7	
	< a 6 años	f	14	45	20	
		r.t.	-,1,3	,1	1,4	
Tiempo en la profesión	6 a 10 años	f	30	63	18	$\chi^2=5,491$; gl=4; p=0,240
		r.t.	,4	1,1	-,6	
	> a 10 años	f	24	44	12	
		r.t.	1,9	-,2	-,7	
	1 año	f	43	52	27	
		r.t.	2,2	-,2,0	,9	
Tiempo en la institución	2 años	f	19	70	17	$\chi^2=18,268$; gl=4; p=0,001
		r.t.	-,1,5	1,3	-,6	
	> a 2 años	f	6	30	6	
		r.t.	-,1,4	1,3	-,6	
	Médico	f	20	35	17	
		r.t.	,4	-,8	1,0	
Profesión	Enfermera	f	6	23	6	$\chi^2=22,806$; gl=10; p=0,011
		r.t.	-,1,0	,8	1,2	
	Tec. Médico	f	15	33	9	
		r.t.	,1	1,2	-,5	
	Tec. Enfermería	f	6	32	12	
		r.t.	-,1,9	1,8	,9	
	Farmacia	f	6	12	6	
		r.t.	,0	-,4	,7	
	Otras	f	15	14	0	
		r.t.	2,8	-,5	-,2,3	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, se presentan los resultados de la evaluación de dependencia entre los niveles de estrés laboral y las variables socio-laborales; las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [$p \leq 0,05$], indica que dicha dependencia es significativa con la variable Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la institución, y profesión.

Según los valores de los residuos tipificados, los que tiene más de 35 años de edad, las mujeres, los que no tienen hijos, los que tienen un año en la institución y los que pertenecen a profesiones que no sean Químicos farmacéuticos, Médicos, Enfermeras y sus técnicos respectivos, tienden a presentar nivel Alto de estrés laboral.

Los que tienen de 31 a 35 años, otro grupo de mujeres, los que tienen de 2 a 3 hijos, los que tiene de dos a más años en la institución, y los técnicos en medicina y enfermería, tienden a presentar nivel Medio de estrés laboral.

Los que tiene menos de 31 años, los hombres, los que tiene de 4 a más hijos, los médicos y las enfermeras, tienden a presentar nivel alto de estrés laboral.

Es preciso mencionar que la variable “Tiempo en la profesión” no represento ser de influencia significativa en el predominio de algún nivel de estrés laboral.

Tabla 9. Fortalezas y debilidades de los trabajadores en el Clima Organizacional. Hospital Regional “Lambayeque”

Dim	Indicador		f	%
MOTIVACION	Realización personal	Favorable	107	39.63
		Desfavorable	163	60.37
	Reconocimiento de aporte	Favorable	101	37.41
		Desfavorable	169	62.59
	Responsabilidad	Favorable	99	36.67
		Desfavorable	171	63.33
	Condiciones ambientales de trabajo	Favorable	173	64.07
		Desfavorable	97	35.93
LIDERAZGO	Dirección	Favorable	131	48.52
		Desfavorable	139	51.48
	Estímulo de excelencia	Favorable	106	39.26
		Desfavorable	164	60.74
	Trabajo en equipo	Favorable	167	61.85
		Desfavorable	103	38.15
	Solución de conflictos	Favorable	173	64.07
		Desfavorable	97	35.93
PARTICIPACIÓN	Compromiso	Favorable	152	56.30
		Desfavorable	118	43.70
	Intereses	Favorable	161	59.63
		Desfavorable	103	40.37
	Intercambio de información	Favorable	99	36.67
		Desfavorable	171	63.33
	Involucramiento de cambio	Favorable	107	39.63
		Desfavorable	163	60.37
RECIPROCI DAD	Identificación con la institución	Favorable	139	51.48
		Desfavorable	131	48.52
	Equidad	Favorable	84	31.11
		Desfavorable	186	68.89

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9, se presentan los resultados del análisis de fortalezas y debilidades que tienen los trabajadores respecto al Clima organizacional que existe en el Hospital Regional “Lambayeque”, Es preciso recordar que cada indicador ha sido medido por tres reactivos, cuyos anclajes de respuesta han estado estructurados en una escala Likert con valoraciones de 0 a 4, considerándose los valores altos para un clima favorable; sobre esta base, se determinó las tendencias favorables y desfavorables para cada indicador, en función a los datos.

En la dimensión Motivación, las debilidades resaltaron en los indicadores de realización personal (60.37%), reconocimientos de aporte (62.59%) y responsabilidad (63.33%), mientras que la fortaleza se manifestó en las condiciones ambientales de trabajo (64.07%).

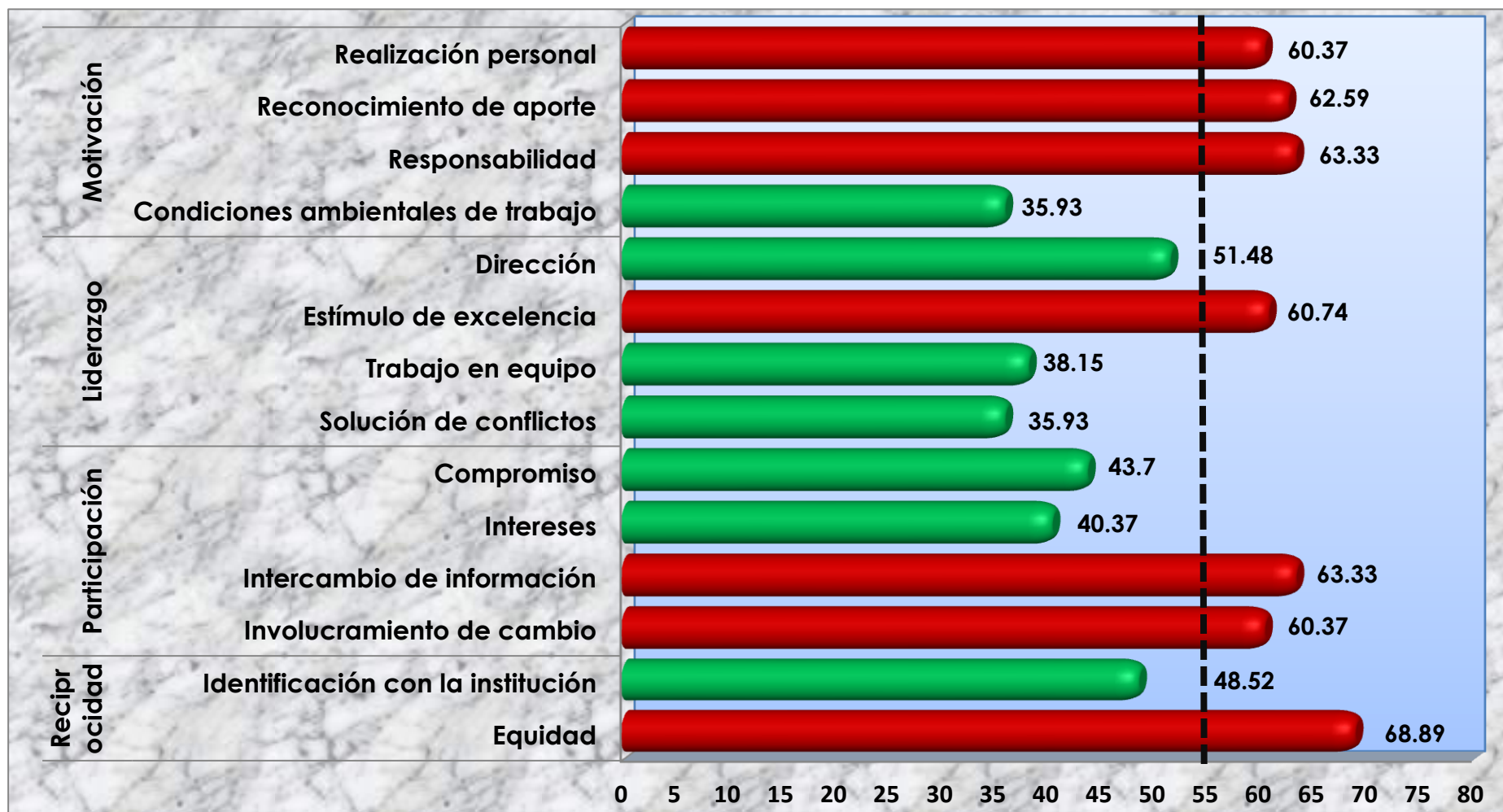
La evaluación de la dimensión Liderazgo, señaló indicadores notables de debilidad en el estímulo de excelencia (60.74%); sin embargo se encontraron fortalezas en los indicadores de trabajo en equipo (61.85%) y en la solución de conflictos (64.07%).

En la dimensión Participación, se encontró indicadores de debilidad en el intercambio de información (63.33%) e involucramiento de cambios (60.37%); mientras que los indicadores de fortaleza se manifiestan en el compromiso (56.30%) e intereses (59.63%).

Finalmente, luego de evaluar la dimensión Reciprocidad, se observó indicadores de debilidad en la equidad (68.89%).

Estos resultados pueden apreciarse visualmente en el gráfico 5, donde se han graficado sólo las debilidades, considerándose el límite de 55% para que un indicador sea considerado como una debilidad notable.

Gráfico 5. Gráfica de las debilidades de los trabajadores en el Clima Organizacional. Hospital Regional “Lambayeque”



Fuente:

Elaboración

propia.

Tabla 10. Fortalezas y debilidades de los trabajadores respecto al Estrés laboral. Hospital Regional “Lambayeque”

Dim		f	%
Despersonalización	Trato a pacientes, como objetos impersonales.	Fab. 176 Desf. 94	65.19 34.81
	Sentimiento de insensibilidad	Fab. 118 Desf. 152	43.70 56.30
	Preocupación de que el trabajo le endurezca emocionalmente	Fab. 83 Desf. 187	30.74 69.26
	Despreocupación por lo que pueda ocurrirle al paciente que atiende.	Desf. 177 Fab. 93	65.56 34.44
	Sentimiento de culpabilidad por parte de los pacientes, sobre los problemas de los mismos.	Fab. 131 Desf. 139	48.52 51.48
	Sentimiento de agotamiento emocional por causa del trabajo	Fab. 127 Desf. 143	47.04 52.96
	Cansancio al final de la jornada de trabajo	Fab. 81 Desf. 189	30.00 70.00
	Fatiga matutina, antes de ir a trabajar.	Fab. 172 Desf. 98	63.70 36.30
	Considera que trabajar todo el día con personas, es un esfuerzo.	Fab. 96 Desf. 174	35.56 64.44
	Sentimiento de estar “quemado” por el trabajo	Fab. 121 Desf. 149	44.81 55.19
Cansancio emocional	Sentimiento de estar frustrado por el trabajo	Fab. 177 Desf. 93	65.56 34.44
	Considera que la cantidad de trabajo es demasiado.	Fab. 131 Desf. 139	48.52 51.48
	Considera que trabajar directamente con personas le produce estrés.	Fab. 84 Desf. 186	31.11 68.89
	Sentimiento de estar acabado	Fab. 179 Desf. 91	66.30 33.70
	Capacidad de comprensión sobre cómo se sienten los pacientes	Fab. 167 Desf. 103	61.85 38.15
	Considera que trata eficazmente el problema de las personas.	Fab. 133 Desf. 137	49.26 50.71
	Pensamiento que su trabajo influye positivamente en la vida de los demás.	Fab. 151 Desf. 119	55.93 44.07
	Sentimiento de estar muy activo.	Fab. 92 Desf. 178	34.07 65.93
	Capacidad de poder crear una atmósfera relajada con las personas.	Fab. 172 Desf. 98	63.70 36.30
	Sentimiento de estar estimulado, después de trabajar con personas.	Fab. 95 Desf. 175	35.19 64.81
Falta de autorrealización	Ha conseguido cosas útiles en su profesión	Fab. 194 Desf. 76	71.85 27.15
	En el trabajo se trata los problemas emocionales con mucha calma.	Fab. 86 Desf. 184	31.85 68.15

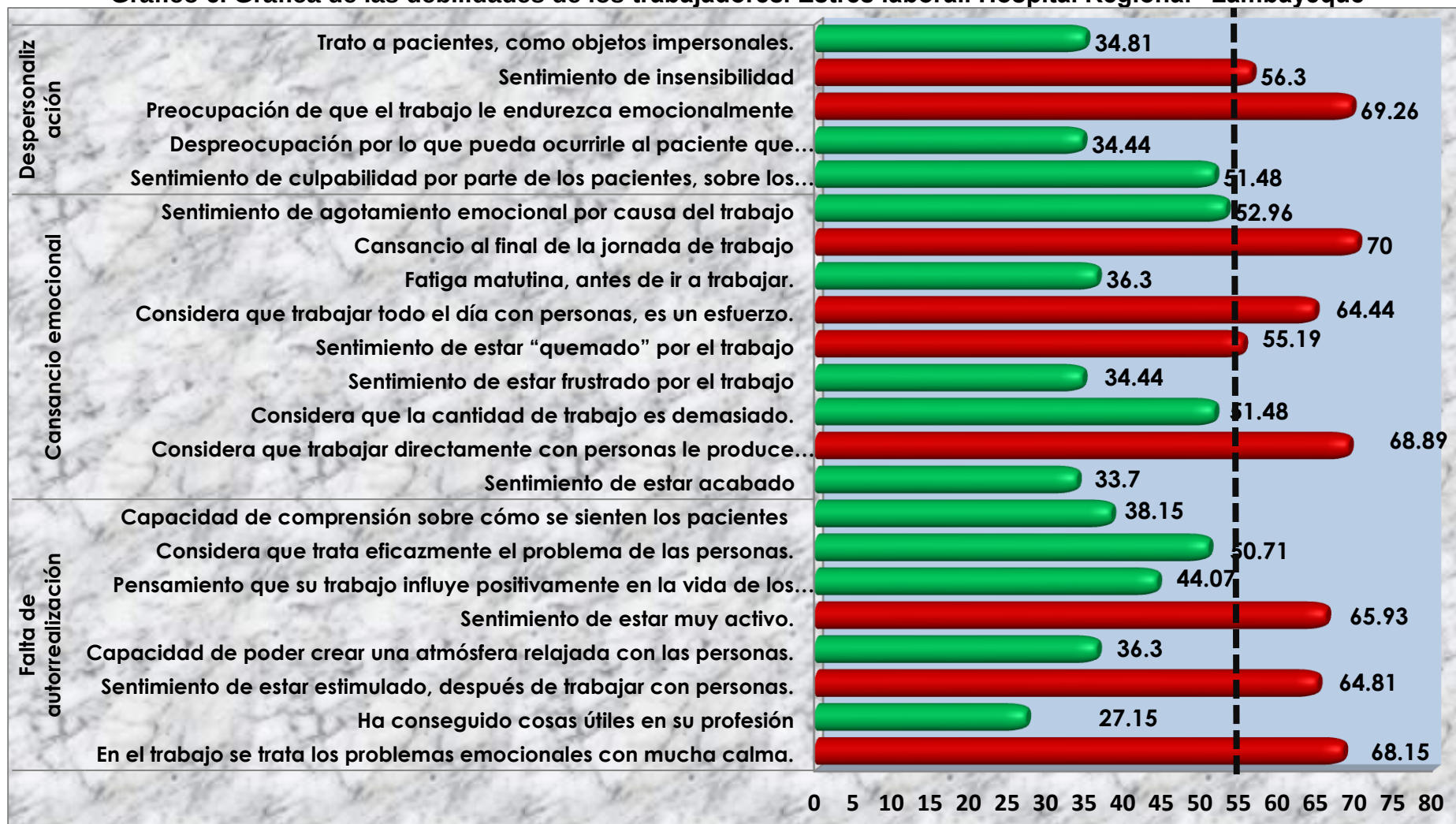
Fuente: Elaboración propia.

El estrés laboral, fue evaluado a través de tres dimensiones, las cuales han estado estructuradas por una cantidad de ítems medidos a través de 7 anclajes de respuestas, con valoraciones de 0 a 6 que en términos cualitativos, indican la frecuencia con que se realiza una acción; sobre esta base, se identificó lo favorable y desfavorable respecto al estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”.

En la dimensión Despersonalización, se encontró indicadores notables de debilidad respecto al sentimiento de insensibilidad (56.30%) y la preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente (69.26%); sin embargo se evidenció fortalezas respecto a que si trata a los pacientes como objetos impersonales (65.19%) y sobre la preocupación por lo que pueda ocurrirle al paciente (65.56%). Por otro lado, en la evaluación de la dimensión Cansancio emocional, se observó indicadores de debilidad respecto al sentimiento de cansancio al final de la jornada (70.0%), en la consideración de que trabajar todo el día con personas es un esfuerzo (64.44%), en el sentimiento de estar “quemado” por el trabajo (55.19%) y el considerar que trabajar directamente con personas le produce estrés (68.89%); sin embargo, las fortalezas recaen en la ausencia de fatiga matutina antes de ir a trabajar (63.70%), en la ausencia de sentimiento de estar frustrado por el trabajo (65.56%) y en la ausencia del sentimiento de estar acabado (66.30%).

En la dimensión de la falta de autorrealización, se observó debilidades considerables, en los indicadores de sentimiento de estar muy activo (65.93%), en la ausencia de sentirse estimulado después de trabajar con personas (64.81%), y en la ausencia de calma para tratar los problemas emocionales en el trabajo (68.15%); por otro lado, lo observó indicadores de fortalezas en la capacidad de comprensión de cómo se sienten los pacientes (61.85%), en el pensar que su trabajo influye positivamente en la vida de los demás (55.93%), en la capacidad de crear una atmosfera relajada con las personas (63.70%), y en la percepción de que ha conseguido cosas útiles con su trabajo (71.85%).

Gráfico 6. Gráfica de las debilidades de los trabajadores. Estrés laboral. Hospital Regional “Lambayeque”



Fuente:

Elaboración

propia.

Tabla 11. Clima organizacional, según servicios.

		Clima Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Emergencia	f	34	14	12	60
	% fila	56,7%	23,3%	20,0%	100,0%
	% columna	41,0%	12,4%	16,2%	22,2%
	R.T.	3,6	-2,2	-1,1	
Enfermería	f	15	79	9	103
	% fila	14,6%	76,7%	8,7%	100,0%
	% columna	18,1%	69,9%	12,2%	38,1%
	R.T.	-3,0	5,5	-3,6	
Laboratorio	f	14	10	27	51
	% fila	27,5%	19,6%	52,9%	100,0%
	% columna	16,9%	8,8%	36,5%	18,9%
	R.T.	-,4	-2,5	3,5	
Consultorio externo	f	20	10	26	56
	% fila	35,7%	17,9%	46,4%	100,0%
	% columna	24,1%	8,8%	35,1%	20,7%
	R.T.	,7	-2,8	2,7	
Total	f	83	113	74	270
	% fila	30,7%	41,9%	27,4%	100,0%
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$X^2=104.878; \text{gl}=6; p=0.000$$

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de dependencia entre el clima organizacional y el servicio donde labora el personal, es significativa; esta afirmación se basa en las valoraciones de probabilidad de la prueba chi cuadrado ($p=0.000$). Según los residuos tipificados, el personal que labora en el servicio de emergencia, se asocia significativamente con un nivel bajo de clima organizacional, mientras que los que laboran en el servicio de enfermería, con el nivel medio; y el personal asistencial que labora en el servicio de laboratorio y en consultorio externo, se asocian con un alto nivel de clima organizacional.

Tabla 12. Estrés laboral, según servicios.

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Servicio	Emergencia	f	13	31	16	60
		% fila	21,7%	51,7%	26,7%	100,0%
		% columna	19,1%	20,4%	32,0%	22,2%
		R.T.	-,5	-,5	1,5	
	Enfermería	f	7	87	9	103
		% fila	6,8%	84,5%	8,7%	100,0%
		% columna	10,3%	57,2%	18,0%	38,1%
		R.T.	-3,7	3,8	-2,3	
	Laboratorio	f	24	21	6	51
		% fila	47,1%	41,2%	11,8%	100,0%
		% columna	35,3%	13,8%	12,0%	18,9%
		R.T.	3,1	-1,4	-1,1	
Consultorio externo	f	24	13	19	56	
	% fila	42,9%	23,2%	33,9%	100,0%	
	% columna	35,3%	8,6%	38,0%	20,7%	
	R.T.	-2,6	-3,3	2,7		
Total	f	68	152	50	270	
	% fila	25,2%	56,3%	18,5%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$X^2=74.371$; $qI=6$; $p=0.000$

Fuente: Elaboración propia.

Se evalúa los niveles de estrés laboral en función al servicio donde labora el personal asistencial, con la finalidad de evaluar la relación de dependencia entre ambas variables. Los resultados de este análisis se presentan en la tabla 12, donde las valoraciones de probabilidad de la prueba chi cuadrado a la cual fueron sometidos los datos. Indican que dicha relación es significativa. Así mismo, el grado de saturación de los residuos tipificados, señalan que los niveles altos de estrés laboral se asocian significativamente con el personal que labora en el servicio de laboratorio y consultorio externo; mientras que el personal que labora en el servicio de emergencia se asocian con un nivel de estrés laboral medio; y el personal que labora en el servicio de laboratorio, tiende a presentar, niveles bajos de estrés laboral.

4.2. Discusión de resultados

Luego de procesar los datos e interpretar los resultados obtenidos atendiendo a los objetivos, en esta parte del informe, se discutieron los hallazgos de este estudio con los resultados de otros autores, y con la teoría que sustenta el estudio.

El objetivo central de la investigación fue, determinar la relación entre el Clima organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”; para darle respuesta, los datos fueron sometidos a la prueba Chi cuadrado para muestras independientes, con la finalidad evaluar la relación de dependencia entre dichas variables

Los resultados de la prueba Chi cuadrado, cuyas valoraciones se presentan en la tabla 1 [$\chi^2=62,312$; $gl=4$; $p=0,000$], mostraron que existe dependencia significativa entre los niveles de Estrés laboral y Clima organización. Las valoraciones de los residuos tipificados, señalan que los que presentaban nivel Bajo de estrés laboral, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Alto; los que manifiestan estrés laboral en un nivel Medio, presentaron el mismo nivel respecto a la percepción del Clima organizacional; finalmente, los que presentaron nivel Alto de estrés laboral, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Bajo. Esta relación se confirma con las valoraciones de la d de Somer ($d=-0,247$; $p=0,000$), que señalan que la relación entre las variables evaluadas es inversa, significativa, media débil, es decir, cuanto mayor sea el nivel de Estrés laboral, menor será el nivel de percepción del Clima organizacional de los trabajadores del Hospital Regional “Lambayeque”. Los resultados se asemejan a los de Miño ^[1] (2012) quien encontró que existe relación entre ambas variables. En el mismo año, Castro, L. ^[15] señala que los resultados de su estudio, concluyen en que la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. A diferencia de Carmona y cols ⁽⁴⁾ (2002), quien en su estudio encuentra que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

En la tabla 2 y en atención al objetivo general, Los médicos y enfermeras que tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel alto, tienden a presentar menores niveles de Burnout, mostrando una asociación inversa entre estas dos

variables; sucede lo contrario en los tecnólogos médicos y técnicas en enfermería, dado que los que perciben niveles altos de Clima organizacional también señalan tener niveles altos de Burnout.

Respecto al primer objetivo específico (Describir los niveles de clima organizacional y estrés laboral que existe en el personal asistencial del Hospital Regional Lambayeque). En la tabla 3, se muestran los resultados de la evaluación de los niveles de Clima organizacional que perciben los trabajadores, cuyos resultados y valoraciones de la prueba aplicada [$\chi^2= 9,267$; $gl= 2$; $p= 0,010$] indican que el 41.9% de los trabajadores del Hospital perciben significativamente el Clima organizacional en un nivel Medio; solo el 30,7% lo percibe el Clima organizacional en un nivel Bajo, y el 27,4% en un nivel Alto. Por otro lado, el análisis de las dimensiones del Clima organizacional, indica que predomina el nivel “bajo” en la motivación, la participación y en la reciprocidad; no sucede así en el liderazgo, ya que en esta dimensión, predomina el nivel “alto” (tabla 3). Los resultados se asemejan a los encontrados por Castro ^[15] en el 2012, quien refiere la prevalencia del nivel medio en la percepción del clima organizacional, al igual que Campuzano (2007) ^[22] quien encuentra que el menor porcentaje de los empleados perciben un buen clima organizacional.

En la tabla Los resultados de la prueba chi cuadrado, con un $\chi^2=65.867$, 2 grados de libertad y una probabilidad de 0,000 (Tabla 5); indican que sí existen diferencias significativas entre las categorías internas de la variable El nivel de Estrés laboral; predomina notablemente el nivel medio con el 56,3%; le sigue el nivel “Bajo” con el 25,2%; y sólo el 18,5% presentaron nivel “Alto”. Niño en el 2012 muestra resultados semejantes en su investigación, al encontrar el predominio del nivel medio en la cuanto al estrés laboral por parte de los trabajadores. Los resultados de Castro, L. ^[15] el menor porcentaje del personal asistencial evaluado, presentó altos índices de estrés laboral. En la tabla 6 se muestra los resultados del análisis que se realizó en cada una de las dimensiones de estrés laboral. En líneas generales, en las dimensiones: Despersonalización y Cansancio emocional; predomina el nivel medio con el 40.7% y 41.5% respectivamente; seguido por el nivel bajo, con el 31.9% y 30.7% respectivamente. Respecto al análisis realizado en la dimensión Falta de autorrealización, predomina del mismo modo el nivel medio con el 47.8%, seguido por el nivel alto, con el 27.0%. En el

año 2010, Carrillo, E. ^[20] estudió a un grupo de enfermeras, cuyos indicadores dimensionales del Síndrome presentó al 23 % con AE (agotamiento Emocional), 20 % DP (despersonalización) y 37% en RP (realización personal). En España

Como segundo objetivo específico, se planteó Determinar la relación que existe entre los niveles, tanto del Clima organizacional como del Estrés laboral, y las variables socio - laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, tiempo en la institución, tiempo en el servicio, servicio donde labora).

Se encontró que si existe dependencia significativa entre los niveles de estrés laboral y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la institución, y profesión); así lo indican las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [$p \leq 0,05$], presentes en la tabla 8.

Según los valores de los residuos tipificados, los niveles bajos de estrés laboral, lo presentan en su mayoría los que tiene más de 35 años de edad, las mujeres, los que no tienen hijos, los que tienen un año en la institución y los que pertenecen a profesiones que no sean Químicos farmacéuticos, Médicos, Enfermeras y sus técnicos respectivos. Por otro lado, los niveles promedio de estrés laboral, se relaciona con los que tienen de 31 a 35 años, otro grupo significativo de mujeres, los que tienen de 2 a 3 hijos, los que tiene de dos a más años en la institución, y los técnicos en medicina y en enfermería. Finalmente, los altos índices de estrés laboral se asocian notablemente con los que tiene menos de 31 años, los hombres, los que tiene de 4 a más hijos, los médicos y las enfermeras. Cabe oportuna la mención de que el tiempo que una persona lleva en su profesión, no influye en la presencia de un determinado nivel de estrés laboral.

El manejo del estrés va en relación con la experiencia que tiene una persona explicada a través del número de eventos estresantes que ha vivido, y se ha adaptado. Esto se puede ver en personas que tiene mayor edad, es decir, los de mayor edad, tienden a presentar menor nivel de estrés laboral, puesto que con el paso del tiempo y sus quehaceres laborales, han experimentado episodios de estrés constantes, a los que ya han aprendido a adaptarse o a afrontarlos. Por otro lado, las mujeres, por naturaleza, tienen más opciones para salir de un problema puesto que su nivel de pensamiento, se ha demostrado que es inductivo, a comparación de los hombres, que, por lo general, enfocan un

problema desde el punto de vista deductivo. Definitivamente, el número de personas que están a cargo de una sola persona, en nuestro estudio, evaluado desde el número de hijos que tiene el empleado del hospital, representa en relación directa la cantidad de hijos con el nivel de estrés, ya que las personas con mayor número de hijos a su cargo, tenderá a presentar mayores índices de estrés laboral.

En la tabla 7, presenta la evaluación de la dependencia entre los niveles de la percepción del clima organizacional y las variables socio-laborales; las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [$p \leq 0,05$], indica que dicha dependencia es significativa con la variable Sexo, Tiempo en la institución, y Profesión.

Según las valoraciones de los residuos tipificados, los trabajadores hombres, los que tienen más de 2 años en la institución, los médicos y las enfermeras, tienden a percibir el clima organizacional en un nivel Bajo. Los que llevan 2 años trabajando en la institución, los técnicos en medicina y en enfermería, y los profesionales en farmacia, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel Medio. El personal femenino, los que tienen 1 año trabajando en la institución, y los que tienen como profesión diferente a Médicos, enfermeras y sus respectivos técnicos y los químicos farmacéuticos, tienden a percibir el clima organizacional en un nivel Alto. No se encontró asociación significativa entre los niveles del Clima organizacional y las variables: Edad, Número de hijos, Tiempo en la profesión, ya que la significación fueron mayores 0,05.

Atendiendo al tercer objetivo específico, cuyo propósito fue la identificación de fortalezas y debilidades que presenta el personal asistencial del Hospital Regional “Lambayeque” respecto al clima organizacional que hay en este nosocomio. Los resultados de este análisis, se presentan en la tabla 9, donde se evaluaron los indicadores de cada una de las dimensiones de la variable. Así, en la dimensión Motivación, los indicadores que representaron debilidad están relacionados con la realización personal (60.37%), en el reconocimiento de aporte (62.59%), y la responsabilidad (63.33%); sin embargo, las fortalezas recaen en las condiciones ambientales de trabajo (64.07%). Respecto al liderazgo, el personal asistencial manifiesta debilidades en el estímulo a la excelencia que recibe por parte de sus líderes, sin embargo, se destacan como fortalezas al trabajo en equipo y la

solución de problemas, con el 61.85% y 64.07% respectivamente. Respecto a la participación, los empleados del hospital, presentan debilidades cuando se trata del intercambio de información (63.33%) y en el involucramiento de cambio (60.37%); mientras que las fortalezas en esta dimensión recae en el compromiso que tiene el personal con su trabajo (56.30%) y en los intereses de los mismos, que reciben de su trabajo (56.30%). Finalmente, cuando se trata de la reciprocidad, el personal está disconforme con el criterio de equidad que hay en el hospital (68.89%).

De la misma manera, se evalúa las fortalezas y debilidades que tiene el personal asistencial respecto al estrés laboral. Los resultados de este análisis se presentan en la tabla 9, donde se evalúa cada uno de los indicadores en cada dimensión. Así, dentro de la dimensión despersonalización, las debilidades destacan en la falta de sentimiento de insensibilidad (56.30%), y la no preocupación de que el trabajo le endurezca (69.26%); sin embargo, las fortalezas recaen en el trato a los pacientes como objetos impersonales (65.19%) y en la preocupación de lo que pueda ocurrirle al paciente (65.56%).

En la dimensión Cansancio emocional, las debilidades recaen en que el 70.0% del personal, manifiesta cansancio al final de la jornada de trabajo, así mismo, el 64.44% considera que trabajar todo el día con personas es un esfuerzo, además el 55.19% manifiesta sentirse quemado por el trabajo, y un considerable 68.89% considera que trabajar directamente con personas produce estrés; sin embargo, se identificaron fortalezas en el 63.70% del personal asistencial que no siente fatiga matutina antes de ir al trabajo; otro punto de fortaleza se encuentra en la ausencia de sentimiento de estar frustrado por el trabajo en el 65.56% de personal asistencial; y finalmente, el 66.30% de los empleados manifiesta no tener sentimientos de estar acabados.

Finalmente, en la dimensión, Falta de autorrealización, se encontraron debilidades en el sentimiento de estar muy activo (65.93%), en la ausencia de sentimiento de estar estimulado después de trabajar con personas (64.81%), y en la poca calma con que se trata los problemas emocionales en el trabajo (68.15%); por otro lado, las fortalezas que resaltaron, fue en la capacidad de comprensión sobre cómo se sienten los pacientes (61.85%), en el pensamiento de que su trabajo influye

positivamente en la vida de los demás (55.93%), en la capacidad de poder crear una atmósfera relajada con las personas (63.70%) y en la certeza de que ha conseguido cosas útiles en su profesión (71.85%).

Atendiendo al cuarto objetivo específico que tiene por finalidad determinar el modo en que se presenta el Clima organizacional, según las áreas del hospital; se procesaron los datos sometiendo a la prueba chi cuadrado para muestras independientes, cuyas valoraciones de probabilidad, presentadas en la tabla 12, señala que la relación de dependencia entre las variables analizadas, es significativa; además, la saturación de los residuos tipificados, indican que la percepción del clima organizacional en un nivel bajo, se asocia significativamente con el personal que labora en el servicio de emergencia, mientras que los niveles promedio de percepción del clima, se asocian con el personal que labora en el servicio de enfermería; finalmente, la percepción del clima organizacional en nivel alto, se asocian notablemente con el personal que labora en los servicios de laboratorio y consultorio externo.

Por último, en atención al último objetivo específico, que pretendió describir el modo en que se presenta el Estrés laboral, según las áreas del hospital, se procedió analizando los datos con la prueba chi cuadrado, cuyas valoraciones de probabilidad, presentadas en la tabla 12, indican que si existe una relación de dependencia significativa entre las variables analizadas, donde a su vez, los residuos tipificados señalan que los niveles bajos de estrés laboral se hace presente por lo general en el personal que labora en el servicio de laboratorio, mientras que el nivel promedio de estrés laboral se presenta en el servicio de enfermería, y finalmente, los niveles altos, se asocian significativamente con el servicio de emergencia y consultorio externo.

CONCLUSIONES

- 1) El clima organizacional y el estrés laboral que existe en el Hospital Regional “Lambayeque” están relacionados notablemente; los trabajadores que perciben el Clima organizacional de manera favorable, tienden a presentar menores índices de estrés laboral. Los médicos y enfermeras que tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel alto, tienden a presentar menores niveles de Burnout; sucede lo contrario en los tecnólogos médicos y técnicas en enfermería.
- 2) El clima organizacional se presenta en un nivel promedio; el personal asistencial, considera con una tendencia desfavorable, a la motivación, a la participación y a la reciprocidad, sin embargo, dan su visto bueno al liderazgo. El nivel de estrés laboral que predomina en el personal asistencial, se encuentra en un nivel promedio, con tendencia a un nivel bajo; esto se hace extensivo a las áreas de Despersonalización y Cansancio emocional; no obstante, la tercera parte del personal asistencial se muestra altos niveles de estrés laboral respecto a la falta de autorrealización.
- 3) Por lo general, la percepción de un clima organizacional favorable, lo dan las mujeres, los que tienen un año trabajando en la institución y aquellos cuya profesión es diferente a farmacia, médico, enfermeras y sus respectivas carreras técnicas; la percepción promedio del clima organizacional, está relacionado con los que llevan 2 años trabajando en la institución, con el profesional en farmacia, y los técnicos en medicina y en enfermería; finalmente, la percepción de un clima organizacional desfavorable, se asocia por lo general con los hombres, con los que llevan trabajado por más de 2 años en la institución, y los profesionales en medicina y en enfermería. Los altos índices de estrés laboral, están asociados con los que tienen menos de 31 años de edad, con el personal del sexo masculino, con los que tienen de 4 a más hijos, y con los profesionales en medicina y en enfermería; los niveles promedio se relacionan con los que tienen de 31 a 35 años de edad, con el personal del sexo femenino, con los que tienen de 2 a 3 hijos, con los que tienen de 2 a más años trabajando en la institución y con los técnicos en medicina y en enfermería; mientras que los niveles ideales de estrés laboral se relación con los mayores de 35 años, con un grupo considerable del personal femenino, con los que no tienen hijos, con los que llevan trabajando

un año en la institución, y con el personal cuya profesión es diferente a farmacia, medicina, enfermería y sus respectivas carreras técnicas.

- 4) Respecto al clima organizacional, las principales debilidades que manifestaron el personal asistencial, estuvieron relacionadas con la realización personal, así como en el reconocimiento de sus aportaciones y en su visión sobre la responsabilidad general del hospital, sienten que sus líderes no les impulsan a la excelencia, no dan su visto bueno sobre la participación de los otros trabajadores en lo relacionado al intercambio de información, involucramiento de cambio y en el criterio de equidad.

Respecto al estrés laboral, el personal asistencial, por lo general siente que se van volviendo insensibles, no se preocupan sobre la posibilidad de que el trabajo les endurezca emocionalmente, se muestran cansados al final de la jornada, ellos consideran que trabajar todo el día con personas les produce estrés y es un gran esfuerzo, tienden a sentirse quemados por el trabajo, y no se sienten estimulados luego de trabajar con personas.

- 5) El servicio de emergencia se caracteriza por presentar altos índices de estrés laboral y una desfavorable percepción del clima organizacional. El servicio de enfermería, presenta niveles promedios tanto de estrés laboral como en la percepción del clima organizacional. El servicio de laboratorio, manifiesta bajos niveles de estrés laboral, y un nivel alto respecto al clima organizacional. Finalmente, el personal que labora en el servicio de consultorio externo, presenta altos niveles tanto de estrés laboral como del clima organizacional.

RECOMENDACIONES

- 1) Desde un punto de vista metodológico, se sugiere realizar estudios en otros Establecimientos de salud, según nivel de categorización; haciendo comparaciones entre ellos con el fin de corroborar nuestros hallazgos en otras muestras.
- 2) Desde un punto de vista práctico y organizacional; evaluar periódicamente, tanto el estrés laboral de los trabajadores como el Clima organizacional, mediante encuestas realizadas a los trabajadores; evaluaciones trimestrales en el Consultorio de Salud Ocupacional; que incluya a parte de evaluación física; una evaluación psiquiátrica. Con el fin de realizar un diagnóstico oportuno; y si se encontrará que algún profesional se encuentra e algún grado de estrés laboral; ofrecerle las terapias requeridas según el diagnóstico efectuado; y valorar si es necesario si el clima organizacional es el influye de manera negativa; si este fuera el caso comunicar al jefe del área respectiva la situación para que se tomen las acciones correctivas apuntando a la eficacia correctiva; y en su defecto buscar la rotación del personal a un ambiente más saludable.

3) Preparación de un programa de Prevención del estrés.

Esta propuesta debe estar orientada a:

- i. Construir una conciencia general sobre el estrés de trabajo (causas, costos, y control)
- ii. Asegurar la dedicación y el apoyo del área administrativa, Área de salud ocupacional, salud mental (evaluaciones trimestrales de cada trabajador) y/o otra área del hospital para el programa.
- iii. Incorporar la participación de los trabajadores en todas las fases del programa, incluyendo sus aportaciones al mismo.
- iv. Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal del hospital o el uso de consultores del estrés de trabajo).

- v. Conformar un grupo de trabajo que incluya a todo el personal del hospital para la elaboración del programa.

4. Cambios a encontrar una vez implementado el programa de prevención del estrés en los trabajadores del hospital.

- a. Asegurar que la carga de trabajo esté acorde a las habilidades y recursos.
- b. Fomentar el uso de las habilidades.
- c. Definir claramente funciones y responsabilidades dentro del hospital.
- d. Dar oportunidad de participar en las acciones y decisiones dentro del hospital.
- e. Mejorar la comunicación, entre todo el personal del hospital con esto se reduce la incertidumbre
- f. Fomentar la interacción social entre los trabajadores del hospital.

5. Atención individualizada.

El programa de atención individual en el hospital debe contemplar la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, esto con la finalidad de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema.

Por otro lado tratar de identificar las causas del estrés y hacer consciente a cada trabajador del hospital, y mostrarle las posibilidades de solución, para lograr un manejo inteligente, actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Así mismo mejorar sus hábitos como: llevar una alimentación correcta, realizar actividad física moderada de forma gradual y progresiva, respetar sus horarios de sueño, propiciar actividades recreativas y disminuir adicciones (si es que están presentes, considerando en estas al tabaquismo y alcoholismo principalmente).

6. Medidas Organizacionales (Hospital)

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensas dentro del hospital.

Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura del hospital, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

7. A nivel personal:

- a. El trabajador debe focalizar objetivos a corto y medio plazo tanto en su casa como en el trabajo.
- b. No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad.
- c. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés.
- d. Respetar motivaciones y hacer las cosas que realmente gustan.
- e. Tratar de realizar las tareas que resulten más interesantes y placenteras. Si una actividad resulta desagradable, procurar no realizarla, o encontrar alguna utilidad o justificación ante sí mismo.
- f. Dormir 7 u 8 horas para el buen funcionamiento del organismo.
- g. Levantarse con el tiempo suficiente para acudir al trabajo puntualmente. Si las horas de sueño son escasas, dormir una siesta no superior a 15 minutos
- h. Tomar un receso o descanso de 5 minutos, cerrando la puerta (de contar con ella) o en el área donde labora, haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación.
- i. Tomar suficiente agua durante el día.
- j. No saltar las comidas y tener bocadillos saludables en la oficina como; pasas, nueces, galletas con alto contenido de fibra etc.
- k. Incluir en su alimentación aceite de oliva, cereal, pescado, aves, verduras, legumbres y frutas.
- l. Evitar las comidas con exceso de azúcar refinada, grasas, frituras o huevos.
- m. Reducir el consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol.

8. A nivel laboral

- a. Distribuir el área de trabajo de manera tal que se puedan desarrollar mejor las actividades cotidianas del trabajador del hospital.
- b. Personalizar el área de trabajo; fotografías, música, adornos, etc.
- c. Percibir tareas y los contratiempos como desafíos que le permitirán el crecimiento, y no como situaciones amenazadoras.
- d. Aprender y habituarse a medir las capacidades, y tratar de no violentarse intentando hacer algo más allá de las posibilidades.
- e. Evitar “exprimirse” hasta el agotamiento.
- f. Cuando una tarea no avanza, realizar otra o hacer una pausa, y si es posible salir unos minutos del lugar.
- g. Interpretar las situaciones correctamente. Es posible que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y pueda proponerse otras soluciones.
- h. Utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán. No anotar más cosas de las que se puedan hacer.
- i. Planificar el día desde su inicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miño A. Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Revista Psicología Científica. Mayo. 2012. [14].
2. Dávila M. Clima organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de Manufactura. Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco. Coacalco de Berriozábal, México. 2009. [32].
3. Pineda R y Magdalena L. Impacto que produce la rotación de turnos de trabajo en los funcionarios de la Compañía Ecuatoriana del Caucho SA. Universidad Salesiana Ecuador. Abril 2006
4. Carmona F, Sanz L y Marín D. Relaciones entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería. Psiquiatria.com. Febrero 2002. [8].
5. Barona E. Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. Revista Iberoamericana de educación. España. 2005
6. Monte P. R. G. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Psicología científica. Com; 2002.
7. O.M.S. Informe sobre la salud en el 2000. Mejora del desempeño de los sistemas de salud; [updated 2000 Junio; cited 2014 Oct 22]. Disponible en: <http://www.who.int/whr/2000/es/>
8. Kuper E. Estrés laboral, una epidemia mundial. La Nación; [updated 2003 Julio 5; cited 2014 Nov 22]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/509056-estres-laboral-una-epidemia-mundial>

9. Mendoza M. México, país con más estrés laboral del mundo. Grupo Publimetro; [updated 2012 Febrero 15; cited 2014 Junio 17]. Disponible en: <http://publimetroempleos.com.mx/mexico-pais-con-mas-estres-laboral-del-mundo>
10. Muñoz S. El estrés, la epidemia laboral del futuro; [updated 2012 Octubre 11; cited 2014 Junio 29]. Disponible en: <http://www.abc.es/20120416/economia/abci-estres-epidemia-laboral-empresa-201204161101.html>
11. Sánchez A. Perú: Te presentamos aquí 6 claves para superar el estrés laboral. [updated 2014 Junio 09; cited 2014 14]. Disponible en: <http://peru.com/actualidad/educacion-y-carrera/peru-te-presentamos-aqui-6-claves-superar-estres-laboral-noticia-258485>.
12. Fernández C. El estrés en las enfermedades Cardiovasculares. Libro de Salud Cardiovascular. 2002. 6(8):586-590.
13. Fontes Lunes , Roberto. Seguridad y Salud en el Trabajo en América Latina y el Caribe: Análisis, temas y recomendaciones de política [Internet] [Serie Documentos de Trabajo Mercado Laboral]. Banco Interamericano de Desarrollo; 2002. Disponible en: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5260/Seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%3a%20an%C3%A1lisis%2c%20temas%20y%20recomendaciones%20de%20pol%C3%ADtica.pdf?sequence=1>
14. Ovalin Ahumada, Horacio. Reconocimiento legal de enfermedades causadas por el estrés de origen laboral [Internet] [Memorias]. Foro de las Américas en

investigación sobre los factores psicosociales; Disponible en:
<http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/tovalin-horacio.pdf>

15. Castro Rivas, Leyvi Yusceli. Influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout [Internet] [Tesis de grado]. [Guatemala]: Universidad Rafael Landívar; 2012. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
16. Viejo S y Gonzales M. 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. 2013; 9(12): 112-119.
17. Díaz Villena, Noemí Lucila, Castro De Marquina, María Elizabeth, Mendo Zelada, Teresa Antonieta, Vásquez Olcese, César. Factores demográficos y Síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología. Rev de Psicología. :29-39.
18. Vizcarra Fernández, Miguel Ángel, Llaja Rojas, Victoria, Limo Sánchez, Consuelo, Talavera Aguilar, Johan. Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Informes Psicológicos. 2015;15(2):111-26.
19. Mendoza Martínez, Ignacio Alejandro, García Rivera, Blanca Rosa, Almazan Campuzano , Joab Ariel. El clima organizacional como factor de desgaste profesional en trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F. [Internet]. [México]: XVII Congreso internacional de contaduría, administración e informática; 2016. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/265552054_El_clima_organizacion_al_como_factor_de_desgaste_profesional_en_trabajadores_de_una_empresa_de_autotransportes_en_el_DF

20. Carrillo Torres, Edgar. Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de Psiquiatría Morelos [Internet] [Tesis de maestría]. [México]: Instituto Politécnico Nacional; 2006. Disponible en: <http://docplayer.es/4661734-Instituto-politecnico-nacional.html>
21. Farfán Manrique, Marta Emilia. Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf
22. Campuzano Rincón, Julio Cesar, Hernández Alvarez, Anaid. Síndrome de burnout y su relación con el clima y la motivación laboral en los trabajadores de Sonigas S.A. de C.V Planta Tres Marias. [Internet]. México: 3er. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales; 2008. Report No.: 1. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/tercerforo/posters/documentos/C09.pdf>
23. Merchán L. La empresa y el Clima Organizacional. INQUIETUD EMPRESARIAL. 2014;12.
24. De Madina, M. Cultura y clima en las organizaciones educativas, factor determinante en la eficacia del personal docente. Quaderns digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad. 2008; (52): 14.
25. Poseck B. Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. Papeles del psicólogo. 2006; 27(1): 3-8.
26. Martínez R. y Granados J. El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Tiempo de educar. 2001; 3(5): 105-131.

27. Preciado P. Capacitación para la formación de empresarios aplicada a los estudiantes X y XI jornada nocturna de la Institución Educativa Distrital Nueva Constitución, 2010.
28. MonteE, G. I. L. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica. com*, 2002.
29. Pérez, Anabella Martínez. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 2010, no 112, p. 42-80.
30. Quiroz Agila, A. Estudio del Síndrome de Burnout en Auxiliares de Enfermería de la Sala Santa María del Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil [Internet] [Tesis de grado]. [Ecuador]: Universidad De Guayaquil; 2013. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6333>
31. BUUNK, Bram P.; SCHAUFELI, Wilmar B. Burnout: A perspective from social comparison theory. 1993.
32. Ugarte Ubilluz, Oscar Raul, Arce Rodríguez, Elías Melitón, Clendenes Alvarado, Martín, García Corcuera, Luis Vicente. Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Perú: Ministerio de Salud; 2009. Report No.: 623.
33. Robbins, S, Judge, T. Comportamiento Organizacional [Internet]. 10.a ed. México: Pearson; 2009. 755 p. Disponible en: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
34. Sánchez-Palma, K. Impacto del programa de desvinculación laboral asistida sobre el clima organizacional en la Universidad Cooperativa de Colombia [Internet] [Tesis de grado]. [Colombia]: UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA

Y A DISTANCIA UNAD; 2013. Disponible en:
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1250/1/52052761.pdf>

35. Aguiar Muñoz, E.M. El Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate. [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Ecuador]: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO; 2013. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6879/1/FCHE-PSI-43.pdf>.
36. González E. Comunicar la responsabilidad social, una opción de éxito empresarial poco explorada. Revista Lasallista de Investigación. 2011; 8(2).
37. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial, 160. 2011.
38. Ruiz C. y Ríos F. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Int J Clin Health Psicol. 2004; 4(1): 137-60.
39. Apiquian Guitart, Alejandra. El síndrome del burnout en las empresas [Internet]. Presentación de congreso presentado en: Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac; 2007; Mexico. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
40. Moreno-Jiménez B, Garrosa E, Rodríguez R, y Morante M. El desgaste profesional o burnout en los profesionales de oncología. Boletín de psicología. 2003; (79): 7-20.
41. Cuadra Peralta A, & Veloso Besio C. Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Universum (Talca). 2007; 22(2): 40-56

42. Soto, B. Clima organizacional y su relación con la productividad laboral [Internet]. Clima Laboral. 2014. Disponible en: <http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/5028/clima-organizacional-y-su-relacion-con-la-productividad-laboral/>
43. Beltran, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., Rodríguez, M. G. A., & Reyes, M. B. P. Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en salud*. 2004; 6(1): 28-34.
44. Gascón, S., Olmedo Montes, M., & Ciccotelli, H. La prevención del burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de psicopatología y psicología clínica*. 2003; 8(1).
45. Olmedo, E. Propiedades psicométricas del constructo burnout. (Tesis de licenciatura). España: Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna. 1993.
46. García, M., Llor, B. y Sáez, C. Estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Anales de Psiquiatría*. 1994; 10 (5): 180-184.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIA QUE LABORA EN EL HOSPITAL REGIONAL “LAMBAYEQUE” - PROVINCIA DE CHICLAYO - DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2014.

INVESTIGADOR PRINCIPAL

HUERTAS SANCHEZ, Lourdes Milagros
Escuela de Post Grado
Universidad de Chiclayo
Juan Manuel Iturregui N° 133 4to Piso
Chiclayo, Perú
E-mail: lourdesmilhu@hotmail.com

NÚMERO TELEFÓNICO RELACIONADOS CON EL ESTUDIO

- a) **Para asuntos relacionados con el estudio, por favor comuníquese con una de las siguientes personas:**
HUERTAS SANCHEZ, Lourdes Milagros (investigador principal); Móvil: 949 722 275
- b) **Para asuntos éticos y regulatorios, por favor comuníquese a los siguientes teléfonos:**
Universidad de Chiclayo – Escuela de post grado; Teléfonos: Central: (074) - 228483 - 612900

Si este consentimiento tiene palabras que no las comprende, por favor pídale al encuestador o personal del estudio que le explique cualquier palabra o información que no comprenda claramente. Si usted no puede leer este documento el personal del estudio lo leerá para usted.

Si usted lo desea puede llevarse una copia de este documento a su casa, sin firmar, para pensar y discutirlo con su familia antes de decidir participar en el estudio.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Determinar el nivel de relación que existe ente el Clima organizacional y el Estrés laboral del personal asistencial que labora en el Hospital Regional “Lambayeque”, 2014.

CONFIDENCIALIDAD DEL EVALUADO: Se mantendrán en absoluta reserva y anonimato de las participantes del estudio y la información que brinde cada uno de ellas. Para que no se pueda establecer relación con la identidad de las participantes, se le asignará un código que será conocido solo por usted y el personal del estudio. De esta manera, será el código y no su nombre el que aparecerá en toda la información relacionada al estudio sobre usted. Su nombre nunca será utilizando en ninguna publicación o para identificarlo en esta investigación. Nadie fuera del equipo de estudio tendrá acceso a la información sin la presentación de su autorización escrita.

PAGO POR PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO: Usted no recibirá, ni otorgará ninguna compensación monetaria como incentivo para participar en el estudio

SOBRE SUS DERECHOS DE NO PARTICIPAR DE ESTE ESTUDIO: Es su decisión participar o no en este estudio. Sin importar la decisión que tome, no existirá penalidad, ni dejará de ser considerado como colaborador de la entidad. Retirarse del estudio no afectará en ninguna forma su trabajo ni consideración. No firme este documento de consentimiento a menos que usted haya tenido la oportunidad de hacer preguntas y haber recibido respuestas satisfactorias a todas sus preguntas. Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, usted recibirá una copia firmada y fechada de este documento de consentimiento para sus archivos.

COLABORADOR A SER EVALUADO:

He leído «o este documento ha sido leído para mí» y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer las preguntas necesarias. Estoy enterado de la incomodidad, riesgos, y beneficios potenciales de mi participación en éste estudio.

Autorizo que el personal de este estudio, use los datos, registros e información que le brindaré voluntariamente, para ser usada para los propósitos de esta investigación.

Entiendo que en calidad de participante voluntaria, tengo la potestad de retirarme del estudio cuando yo lo crea oportuno.

Nombre del participante: _____

Fecha: _____

PERSONA QUE CONDUCE EL CONSENTIMIENTO:

Yo, Lourdes Milagros HUERTAS SANCHEZ, investigadora principal del estudio: Certifico que he explicado al participante los procedimientos, riesgos y beneficios implicados de participar en este estudio. He contestado cualquier pregunta formulada, creo que él (ella) comprende la información descrita en este documento y accede a participar en forma voluntaria.

Firma del investigador: _____

Fecha: _____

Si este documento de consentimiento es leído al sujeto porque él no puede leerlo, un testigo imparcial no afiliado a la investigación o al investigador debe estar presente para el consentimiento y firmar la siguiente declaración:

Yo confirmo que la información en el documento de consentimiento y cualquier otra información escrita fueron explicadas exactamente y fue aparentemente entendida por el sujeto. La gestante consintió libremente a participar en el estudio de investigación.

Nombre del testigo imparcial: _____

Firma del testigo imparcial: _____

Fecha: _____

Anexo 2. Instrumento



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO Maestría en gerencia en servicios de Salud

INSTRUMENTO Clima Organizacional y Estrés Laboral

Tenga usted un buen día, en este documento se le presenta un conjunto de preguntas relacionadas con el Clima organizacional y el Estrés laboral, a las cuales, se le ruega, responder con la total sinceridad posible, ya que la información que nos brinde, será totalmente anónima y serán utilizadas sólo con fines académicos.

Siga las instrucciones que están ubicadas en el encabezado de cada cuestionario, antes, llene por favor sus datos generales:

a) Edad:

b) Sexo

- ☐ Hombre
☐ Mujer

c) N° de hijos

d) Tiempo en la profesión

años	mes

e) Tiempo en la institución

años	mes

f) Tiempo en el Servicio

años	mes

g) Profesión

- ☐1 Médico
☐2 Enfermera
☐3 Obstetriz
☐4 Tec. médico
☐5 Quím. Farmacéutico
☐6 Psicólogo
☐7 Nutricionista
☐8 Asist. Social
☐9 Biólogo
☐10 Dentista
☐11 Tec. Enfermería
☐12 Tec. Farmacia
☐13 Tec. Laboratorio

h) Servicio

i) Turno en que labora

- ☐ Mañana
☐ Tarde
☐ Noche

□

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una "X" la alternativa con la que más se identifica usted ¿Qué tan de acuerdo está?

TA	Totalmente de acuerdo	A	De acuerdo	I	Indiferente	D	Desacuerdo	TD	En Total desacuerdo
Nº	Ítem's	TA	A	I	D	TD			
1	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente	☐	☐	☐	☐	☐			
2	Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo	☐	☐	☐	☐	☐			
3	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	☐	☐	☐	☐	☐			
4	Tratamos con respeto a los usuarios de nuestro servicio por cuidar la imagen del hospital	☐	☐	☐	☐	☐			
5	Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender.	☐	☐	☐	☐	☐			
6	Los directivos distribuyen el trabajo de forma desorganizada	☐	☐	☐	☐	☐			
7	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	☐	☐	☐	☐	☐			
8	Defendemos, con energía el trabajo y la imagen de nuestro departamento o servicio	☐	☐	☐	☐	☐			
9	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad	☐	☐	☐	☐	☐			
10	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	☐	☐	☐	☐	☐			
11	Me interesa el desarrollo de mi organización	☐	☐	☐	☐	☐			
12	En general, todos mis compañeros tratan con cuidado los bienes y equipos del hospital	☐	☐	☐	☐	☐			
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	☐	☐	☐	☐	☐			
14	Recibimos constantemente capacitaciones sobre las nuevas técnicas para mejorar la calidad del Trabajo	☐	☐	☐	☐	☐			
15	Me interesa cumplir con los objetivos de mi área, puesto que son congruentes con los objetivos del hospital en general.	☐	☐	☐	☐	☐			
16	Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente	☐	☐	☐	☐	☐			
17	Mi jefe sabe reconocer los trabajos de buena calidad	☐	☐	☐	☐	☐			
18	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	☐	☐	☐	☐	☐			
19	Lo importante es cumplir con los objetivos del departamento o servicio, lo demás no interesa	☐	☐	☐	☐	☐			
20	Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos	☐	☐	☐	☐	☐			
21	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo	☐	☐	☐	☐	☐			

Nº	Ítem's	TA	A	I	D	TD
22	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	☐	☐	☐	☐	☐
23	Personalmente, me interesa que mi servicio ofrezca un buen servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
24	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado	☐	☐	☐	☐	☐
25	Se percibe seguridad de las acciones que toman los trabajadores de este hospital	☐	☐	☐	☐	☐
26	El jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
27	Cuando necesitamos información de otra área del hospital, tardan en dárnosla	☐	☐	☐	☐	☐
28	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica	☐	☐	☐	☐	☐
29	Sólo unos pocos compañeros aportan ideas para mejorar nuestro trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
30	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente	☐	☐	☐	☐	☐
31	Los directivos del hospital cumplen puntualmente con la remuneración económica	☐	☐	☐	☐	☐
32	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
33	Aquí la información está concentrada en pocas personas	☐	☐	☐	☐	☐
34	La limpieza de los ambientes es adecuada	☐	☐	☐	☐	☐
35	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	☐	☐	☐	☐	☐
36	La adopción de nuevas tecnologías no son bien aceptadas por parte del personal del servicio	☐	☐	☐	☐	☐
37	Me siento satisfecho con el ambiente físico donde laboro	☐	☐	☐	☐	☐
38	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	☐	☐	☐	☐	☐
39	Existen grupos o personas, cuyas normas y valores, no favorecen al trabajo de la institución	☐	☐	☐	☐	☐
40	Cuento con todos los equipos y materiales para ofrecer un buen servicio	☐	☐	☐	☐	☐
41	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras	☐	☐	☐	☐	☐
42	En esta organización existen grupos que se oponen a los cambios que son buenos para el hospital	☐	☐	☐	☐	☐

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL							
Coloque el número según corresponda a su realidad							
0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al día	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Nº	Ítems						Valor
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo otra vez que ir a trabajar.						
4	Comprendo fácilmente como se sienten las personas						
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.						
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.						
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.						
8	Me siento "quemado" por mi trabajo						
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los.						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						
12	Me siento muy activo.						
13	Me siento frustrado en mi trabajo.						
14	Creo que estoy trabajando demasiado.						
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.						
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas que doy servicio.						
18	Me siento estimulado después de trabajar con personas.						
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.						
20	Me siento acabado.						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22	Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.						

Anexo 3. Validez del instrumento de Clima Organizacional

Ítem		JUECES										Acuerdos	V Aiken	P	
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Relevancia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
2	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
3	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
4	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
5	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
6	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
7	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
8	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
9	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
10	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
11	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
12	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
13	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	7	0.70	p≥0.05	Modif.
14	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
15	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
16	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
17	Relevancia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
18	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
19	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
20	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
21	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
22	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
23	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
24	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
25	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
26	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
27	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
28	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
29	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
30	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
31	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
32	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
33	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
34	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
35	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
36	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
37	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
38	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
39	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
40	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
41	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
42	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

Anexo 4. Fiabilidad del Instrumento de CLIMA ORGANIZACIONAL

Dim	Indic	ITEM'S
M.O.T.I.V.A.C.I.O.N [Alfa de cronbach = 0.741]	Realización personal	1 Con este trabajo me siento realizado profesionalmente
		5 Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender.
		9 Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad
	Reconocimiento de aporte	13 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo
		17 Mi jefe sabe reconocer los trabajos de buena calidad
		21 Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo
	Responsabilidad	25 Se percibe seguridad de las acciones que toman los trabajadores de este hospital
		28 Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica
		31 Los directivos del hospital cumplen puntualmente con la remuneración económica
	Condición de trabajo	34 La limpieza de los ambientes es adecuada
		37 Me siento satisfecho con el ambiente físico donde laboro
		40 Cuento con todos los equipos y materiales para ofrecer un buen servicio
L.I.D.E.R.A.Z.G.O [Alfa de cronbach = 0.641]	Dirección	2 Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo
		6 Los directivos distribuyen el trabajo de forma desorganizada
		10 Mi jefe está disponible cuando se le necesita
	Estímulo de excelencia	14 Recibimos constantemente capacitaciones sobre las nuevas técnicas para mejorar la calidad del Trabajo
		18 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas
		22 Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer
	Trabajo en equipo	26 El jefe no permite que otra persona del área lo ayude a organizar el trabajo
		29 Sólo unos pocos compañeros aportan ideas para mejorar nuestro trabajo
		32 Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
	Solución de conflictos	35 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
		38 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
		41 Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras
P.A.R.T.I.C.I.P.A.C.I.O.N [Alfa de cronbach = 0.591]	Compromiso	3 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización
		7 Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización
		11 Me interesa el desarrollo de mi organización
	Intereses	15 Me interesa cumplir con los objetivos de mi área, puesto que son congruentes con los objetivos del hospital en general.
		19 Lo importante es cumplir con los objetivos del departamento o servicio, lo demás no interesa
		23 Personalmente, me interesa que mi servicio ofrezca un buen servicio.
	Intercambio de información	27 Cuando necesitamos información de otra área del hospital, tardan en darnosla
		30 Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente
		33 Aquí la información está concentrada en pocas personas
	Involucramiento de cambio	36 La adopción de nuevas tecnologías no son bien aceptadas por parte del personal del servicio
		39 Existen grupos o personas, cuyas normas y valores, no favorecen al trabajo de la institución
		42 En esta organización existen grupos que se oponen a los cambios que son buenos para el hospital
R.E.C.I.P.R.O.C.I.D.A.D [Alfa de cronbach = 0.793]	Identificación con la institución	4 Tratamos con respeto a los usuarios de nuestro servicio por cuidar la imagen del hospital
		8 Defendemos, con energía el trabajo y la imagen de nuestro departamento o servicio
		12 En general, todos mis compañeros tratan con cuidado los bienes y equipos del hospital
	Equidad	16 Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente
		20 Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos
		24 El desempeño de las funciones es correctamente evaluado

Alfa total: 0.875

FIABILIDAD de BURNOUT

Síndrome de Burnout Alfa=0.749	Despersonalización Alfa = 0.678	5, 10, 11, 15 y 22
	Cansancio emocional Alfa=0.730	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	Falta de autorrealización Alfa=0.574	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21