



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

INFORME DE TESIS

**“CLIMA LABORAL Y NIVELES DE ESTRÉS EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2015”.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

Br. Barrera Menchola Víctor Hugo

Br. Quiroga Seclén Jhonny Ivan

ASESOR:

Dr. Maximiliano Plaza Quevedo

Docente de la Universidad Particular de Chiclayo

CHICLAYO – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios,

*A nuestros padres por brindarme su
apoyo incondicional a lo largo de mi
carrera.*

AGRADECIMIENTO

En primer damos gracias a Dios, por habernos dado fuerza y valor para culminar esta etapa de nuestras vidas.

A nuestro asesor: Mg Maximiliano Plaza Quevedo, por cada una de sus valiosas aportaciones que hicieron posible este trabajo y por la gran calidad humana que nos ha demostrado con su compromiso y apoyo.

A las autoridades de la Institución, por brindarnos las facilidades de ejecutar este trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas que participaron y se involucraron en este trabajo de investigación.

Los Autores.

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice	
Resumen	
1. Introducción	07
1.1 Marco Teórico	08
1.1.1. Situación problemática	08
1.1.2. Antecedentes	12
1.1.3. Base teórica	16
1.2 Problema	32
1.3 Hipótesis	32
1.4 Objetivos	34
1.5 Justificación e Importancia	33
1.6 Definición y Operacionalización de variables	35
2. Material y Métodos	36
2.1 Tipo de investigación	36
2.2 Diseño de contrastación de hipótesis	37
2.3 Población y muestra	37
2.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos	39
2.5 Análisis estadístico	46
3. Resultados	47
4. Discusión	54
5. Conclusiones	61
6. Recomendaciones	62
Referencias Bibliográficas	64
Anexos	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal fue determinar la relación entre Clima Laboral y Niveles de Estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo correlacional. Se utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional, no experimental – transversal. Para ello se contó con una población de 68 trabajadores administrativos, de los cuales 55 fueron varones y 13 mujeres. Para la recolección de datos se usó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo. (2004), y el Inventario “Bournout” de Maslach (MBI) Inventario “Bournout” de Maslach (MBI) de C.Maslach y S.E.Jackson. (1986), Adaptado por N. Seis dedos, departamento. (1997), ambos contando con la confiabilidad y validez respectiva. Obteniendo como resultados que no existe relación significativa entre la variable clima laboral y niveles de estrés ($p>0.05$), así mismo se encontró también que no existe relación significativa entre el clima laboral y los indicadores cansancio emocional, despersonalización y realización personal de la variable niveles de estrés en los trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Palabras claves: Clima Laboral, Niveles de Estrés, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal.

ABSTRACT

The present research has as its main objective was to determine the relationship between Employee Satisfaction and stress levels in administrative workers at a hospital in Chiclayo, 2105.

Research based his study from a quantitative perspective, with emphasis descriptive correlational. A type of research is used descriptive correlational, not experimental - cross. For it is counted a population of 68 administrative workers, of whom 55 were men and 13 women. For data collection Work Environment Scale (CL-SPC) Palma Sonia Carrillo was used. (2004), and Inventory "Bournout" Maslach (MBI) Inventory "Bournout" Maslach (MBI) of C.Maslach and SEJackson. (1986), adapted by N. Six fingers department. (1997), both having respective validity and reliability. Data analysis showed that there is no significant relationship between work environment variable and stress levels ($p > 0.05$) and it was also found that there is no significant relationship between work environment indicators and emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment of the variable stress levels in administrative workers at a hospital in Chiclayo, 2015.

Keywords: Organizational Climate, stress levels, emotional exhaustion, depersonalization, personal realization.

1. Introducción

La presente investigación estuvo motivada en un primer momento por la inquietud de conocer la relación entre clima laboral y niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Así pues, el tema de clima laboral, entendido como la percepción y valoración que tienen los trabajadores de las entidades de salud, ha tomado importancia en los últimos años debido a una serie de problemas que se han suscitado a nivel institucional, y que han llamado la atención sobre este campo, tales como el alto número de rotación, baja motivación y productividad, ausentismo laboral, entre otros. Cornachione (2006) sostiene que, aun cuando en la sociedad moderna el ambiente donde se labora, ya sea por sus características, su estructura y formal que antes, éste no está del todo resuelto, sino se vela por un clima adecuado.

El clima laboral en las instituciones de salud puede ser bueno o malo, y la percepción que los colaboradores tienen de este, depende de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; factores sobre los que no siempre la entidad tiene completo control.

Así también en la actualidad es notable la inmensa preocupación que se tiene en relación con el nivel de estrés que hoy abunda en todo sitio laboral; puesto que trabajan directamente con personas, además de verse forzados a implicarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de otros individuos; así también se ha comprobado que todas las personas que laboran siempre vienen acompañados de muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, miedo, rechazo, odio, desesperación, frustración, etc. Por otra parte, como no siempre es obvia ni fácil de alcanzar las soluciones a estos problemas; la situación se hace ambigua y frustrante, un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y finalmente, llevarle a una situación de agotado o

quemado la cual es clara consecuencia del inadecuado manejo de las relaciones Interpersonales.

La presente investigación se dividió en seis capítulos; presentando en el capítulo I, el problema, planteamiento del problema de investigación, formulación del problema de investigación, justificación del problema de investigación, limitaciones del problema de investigación, objetivos de investigación y las hipótesis de investigación, se hace referencia al marco teórico, en que se exponen los antecedentes de investigación así como las bases teóricas que sustentan la perspectiva desde la cual son planteados los aspectos centrales de la investigación como son los intereses profesionales y ocupacionales y el clima social escolar, del mismo modo que se definen los conceptos básico del estudio.

En el capítulo En el capítulo II, corresponde al marco metodológico, donde se mencionan las variables e indicadores de estudio, se describe el tipo de investigación, así como la población, muestra que se ha utilizado y la contrastación de las hipótesis. Así también se mencionan los instrumentos utilizados en la investigación.

En el capítulo III, está referido a la presentación y análisis e interpretación de los resultados alcanzados.

En el capítulo IV, hace referencia a la discusión de resultados

En el capítulo V, se presenta las conclusiones de la investigación.

En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones de la misma.

Finalmente se presenta la bibliografía y anexos con los protocolos de los instrumentos utilizados para la investigación.

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Situación Problemática

En la actualidad, el lugar donde uno se desempeña es vital para el desarrollo y acrecentamiento de la institución y bienestar del trabajador, por lo tanto es menester preocuparse por la calidad del clima laboral de los mismos.

Por tal motivo en un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012), dió como resultado que actualmente nuestra sociedad se encuentra inmersa en una serie de conflictos sociales; debido a múltiples causas o aspectos propiciados en gran parte por políticas erróneas de las diferentes autoridades, las cuales conllevan a que los problemas sociales, manifestaciones, huelgas, protestas, sean algo recurrente en nuestra sociedad, ocasionando en diversas oportunidades caos, disturbios, violencia, muerte, daños a la propiedad pública y privada, paralización de actividades comerciales.

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y tareas que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con un fin. Una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Sin embargo ¿qué pasa si estas personas están afectadas por un conjunto de signos y síntomas que disminuyen esa disposición positiva para la interacción? ¿Se lograrán los objetivos organizacionales según lo planificado?. Dicho de otro modo, esa disposición o clima laboral se ha convertido en un tema de particular interés porque está estrechamente relacionada con la productividad de bienes y servicios para satisfacer las necesidades del entorno y así poder satisfacer el propósito distintivo de una comunidad, así tenemos que Brow y Moberg (1990) exponen que “El clima laboral se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional, tal y como lo perciben los miembros de ésta. El clima laboral no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta

todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la organización”.

El estrés en las diversas entidades e instituciones públicas y privadas es hoy quizá la consecuencia de un inadecuado clima laboral que es producido por sus trabajadores. El estrés laboral puede surgir como consecuencia de la inestabilidad del mercado laboral, las nuevas formas de trabajo (teletrabajo o uso de tecnologías de la información), falta de recompensa por buen rendimiento laboral, trabajo mal pagado y falta de conocimiento sobre cómo organizar el trabajo de forma eficiente. (Organización Panamericana de la Salud, 2009)

En Europa (España), Hoy en día el Estrés laboral afecta a más del 40% de los trabajadores asalariados y a cerca del 50% de los empresarios en diversas instituciones. Además, esta enfermedad provocó el 7% de las bajas laborales en 2008, altas tasas de rotación y el 50% del absentismo no justificado en la Institución. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Por todo ello, la Cámara de Comercio de Madrid ha organizado la jornada “Estrés laboral: la conciliación como generador de salud empresarial”, con el objetivo de informar a las pymes madrileñas de la necesidad de implantar políticas de conciliación que permitan subsanar las disfunciones psicofisiológicas, ansiedad y perturbaciones generadas por el estrés laboral. Este seminario ha contado con la colaboración del Grupo Bankinter y el Grupo Elba, quien en el último año impartió un curso de formación sobre estrés laboral entre sus trabajadores.

Según una encuesta sobre estrés laboral realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en 2009, sólo el 17% de los trabajadores españoles sigue algún tratamiento, seguido de la práctica deportiva y la psicoterapia. El “enfermo tipo”, según la encuesta, son mujeres de entre 35 a 45 años, con estudios medios superiores, que llevan trabajando más de cinco años en una misma empresa y cuentan con un horario laboral de más de 35 horas semanales. La encuesta también refleja que entre las

causas que provocan el estrés se encuentran el trabajo repetitivo (91%); la exigencia de trabajar rápido (83%); exigencia de esfuerzo y ascensos injustos (68%); bajo salario (67%); falta de reconocimiento (56%); mala gestión del trabajo (52%); falta en aprender cosas nuevas (35%); falta de tiempo (25%) y falta de apoyo de los compañeros (17%).

El estrés laboral no está reconocido en España como una enfermedad profesional, como sucede en otros países como Estados Unidos, donde las empresas ofrecen a sus empleados servicios para evitar la desmotivación y disminución del rendimiento. El desarrollo de medidas de conciliación tiene que ser considerado como una estrategia productiva y una ventaja competitiva que ayude a las empresas a mejorar la organización del trabajo y, por tanto, a incrementar su competitividad, innovación y productividad. (Organización de consumidores y Usuarios, 2009).

1.1.2. Antecedentes

Internacional

Padilla, M. (2010), en su investigación El clima organizacional y su relación con la productividad del personal que labora en el círculo militar, en la ciudad el Salvador, en una muestra conformada por 93 empleados del sexo masculino. El instrumento utilizado fue cuestionario estructurado por 32 preguntas, llegando a la siguiente conclusión: que el clima existente es un tipo de clima autoritario paternalista, ya que los empleados muestran un nivel de pertenencia alto, aunque las decisiones se tomen en los niveles superiores, en algunas ocasiones se da en los niveles medios, también refleja que existe un grado de confianza entre la dirección y los subordinados.

Quintero, N. (2011), se propuso relacionar Clima Laboral y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, de la ciudad de Venezuela, en una muestra de 45 trabajadores, a quienes se les aplicó el Cuestionario el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta, encontrándose lo siguiente que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Ramos & Domínguez (2010). En el trabajo de investigación “Prevalencia de Burnout y variables asociadas en los médicos de atención primaria de Burgos (España)”, concluyeron que el 67.9% de profesionales médicos presentan Burnout, de los cuales, la tercera parte (21.6%) de grado máximo. En el análisis multivariable la localización urbana del centro aparece relacionada con el burnout y aglutina un cupo y una presión asistencial elevados.

Nacionales

Asis, F& Cols (2009) en su investigación “Evaluación del síndrome del Burnout y estrés en profesionales de atención primaria de Salud en Córdoba”, el objetivo del presente estudio fue evaluar su existencia en trabajadores de un distrito sanitario de la provincia de Córdoba, perteneciente al servicio de Andaluz del Salud. Se realizó una encuesta específica para medir el estrés mental y el desgaste profesional, aplicando una batería de test que incluían Maslach Burnout inventory (MBI) y escala laboral del estrés, a una muestra representativa de 114 profesionales. Se encontró que la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en la muestra alcanzo el 26.32 %, con unos niveles de cansancio emocional del 40.35 % y un grado de despersonalización del 65.79%. El 78.95% se encuentra escasamente realizado en su trabajo. Se han encontrado diferencias significativas entre las distintas categorías profesionales y el riesgo de padecer Burnout. En conclusión, es evidente la necesidad de modificar los aspectos organizacionales de la atención primaria y de formar a los profesionales sanitarios para que adopten sus respuestas emocionales y cognitivas al tipo de trabajo que desempeñan.

Gomero, Palomino & Llap (2009) en el estudio piloto “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, hallaron los siguientes resultados; se recibieron 82 (63%) cuestionarios debidamente llenados de los 130 entregados, de los cuales 26 fueron médicos (a) s, 35 enfermeras/ os y 21 auxiliares de enfermería. Solo un médico presento puntaje alto para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y bajo para baja realización personal (BRP). En la población estudiada se encontró un médico con diagnóstico de Síndrome de Burnout, quien se caracterizó por el desarrollo temprano del síndrome y no asociado a la realización de turnos. Además concluimos en la necesidad de repetir el estudio en

instituciones de salud públicas, con una muestra conformada por 71 médicos residentes en primer año y 151 médicos residentes del tercer año, los resultados obtenidos indican que no existen diferencias significativas entre ambas.

Narváez (2011) realizó un estudio en la ciudad de Trujillo, para hallar la relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo; trabajando con una muestra de 161 sujetos entre hombres y mujeres a quienes se les aplicó dos instrumentos para conocer el nivel de clima organizacional y la involucración en el trabajo: Escala de medición del Clima Organizacional y la Escala de Lodahl y Kejner, llegando a las siguientes conclusiones: que existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años de edad según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos; concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por lo colaboradores de dicha empresa.

Palacios & Ramos (2011). Realizaron una investigación denominada “Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Asistenciales del Hospital I Santa Rosa de la Ciudad de Piura”. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 44 mujeres y 29 hombres. Los instrumentos utilizados fue la Escala de Burnout del MBI de Maslach y S.E Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2000). En la presente investigación se llegó a concluir que existente relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral. El factor condiciones físicas y/o materiales es un factor determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores como lo son también los factores beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y las relaciones administrativas y donde se obtienen resultados resaltantes, encontrando en estos últimos

factores niveles bajos de satisfacción en los trabajadores de la muestra. Las escalas de burnout cansancio emocional, despersonalización se relacionan de manera significativa con los factores de satisfacción laboral a excepción de condiciones físicas y/o materiales y despersonalización. En la escala de burnout en la dimensión de despersonalización no existe relación significativa con los factores de satisfacción laboral beneficios laborales, desarrollo personal y relaciones con la autoridad. En la escala de burnout en la dimensión realización personal determinamos que si existe relación significativa con los factores de satisfacción laboral beneficios laborales, relaciones sociales, excepción de los otros factores donde si encontramos relación significativa.

Local

Arroyo (2010) se propuso relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una muestra de 76 colaboradores administrativos de una empresa privada de distribución de productos masivos de ambos sexos, a los cuales se aplicó la Escala De Clima Laboral (CL – SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), encontrando el siguiente resultado: existe una correlación positiva significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. En el clima organizacional general el 40.8 % corresponde al nivel favorable y 38.2% corresponde al nivel medio. El factor del clima organizacional más favorable fue el factor comunicación.

Quiroz & Zarate (2010) realizaron una investigación sobre Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com de la ciudad de Chiclayo. Su diseño de investigación fue tipo descriptivo comparativo, la muestra estuvo constituida por 60 trabajadores, 30 de cada empresa, cuyas edades promedios fueron de 18 a 35 años. Al finalizar la investigación, los autores determinaron en base a la comparación de medias de que existen diferencias significativas del clima laboral.

1.1.3. Base Teórica

1.1.3.1. CLIMA LABORAL

1.1.3.1.1. Definición:

Goncalves. (2000), define el término Clima Laboral como, "...la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a la que pertenece y que incide directamente en el desempeño de la organización".

Hodgetts&Altman (1985). Define al Clima Laboral como "...el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo percibidos por los individuos que laboran en ese lugar y que sirve como fuerza vital que influye en su conducta de trabajo".

Schneider (2007), define al término Clima Laboral, como "...un proceso de mediación perceptual, el ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de una organización".

Palma (2004), define el término Clima Laboral como "...la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea...".

En lo referente a este autor manifiesta que el clima Laboral es una forma de conocimiento del trabajador frente a su medio laboral, que giran alrededor de su propia autorrealización relacionado con las actividades que ejecute bajo supervisión, teniendo información vinculada con su trabajo y situaciones laborales que le ayudaran a realizar un mejor desempeño de sus labores. Se llega a la conclusión que clima organizacional es la percepción de cada trabajador y directivo, según el área a la que pertenecen en la organización y que de esto dependerá su

desenvolvimiento laboral.

Por lo tanto, es un acontecimiento que influye entre los componentes del sistema organizacional y aspectos motivacionales que intervienen en el comportamiento del trabajador, manifestándose en aspectos internos permanentes que surgen en toda organización.

De lo anteriormente mencionado se ha decidido trabajar para la presente investigación con la definición de la autora Palma (2004).

1.1.3.1.2. Importancia:

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.

4.3.1.3. Factores del Clima Organizacional

En lo que respecta a su teoría Palma. (2004), postula la existencia de 5 factores que explican el clima existente en una determinada empresa.

Cada uno de estos factores se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

1.1.3.1.3. Factores:

Autorrealización

Según Palma. (2004), define a este factor como "...la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro".

Este autor define que la autorrealización es el crecimiento personal y profesional del trabajador con visión al futuro.

Involucramiento Laboral:

Según Palma. (2004), define a este factor como "... la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización".

Según Litwin&Stinger (1978), define al involucramiento laboral como "... la identificación con la organización, es decir el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización".

Supervisión

Según Palma. (2004), define a este factor como "... las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario".

Moos (1974/1989), define a la supervisión como "... el control, es decir se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección

para controlar a los empleados”.

Factor de Comunicación

Según Palma. (2004), define a este factor como “... la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”.

Condiciones Laborales

Según Palma. (2004), define a este factor como “... el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.

Según Robbins. (1999), define que “...las condiciones laborales se basan en que los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo”.

De los factores anteriormente mencionados, se puede resaltar que los trabajadores deben de ser independientes en la toma de sus decisiones, sentirse identificados con la empresa en donde laboran, es decir involucrarse con las metas, objetivos y valores de la organización, así mismo sentirse comprometidos con el crecimiento de la empresa.

Otro punto importante son la orientación, normas y presiones que ejerce el directivo en la fiscalización del trabajo que realizan sus empleados en el desempeño de sus labores.

Creando un ambiente favorable que busca el trabajador para poder desempeñar sus actividades de manera eficiente, siendo esto proporcionado por la misma Institución.

Para la presente investigación se ha decidió trabajar con los factores de

Clima Organizacional que asume la autora Palma S. (2004).

1.1.3.1.4. Dimensiones:

Litwin y Stinger(1968) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: Es la percepción que tiene 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.

Responsabilidad (empowerment) Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño en su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.

Desafío: Es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es el ambiente social dentro de la empresa, las relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.

Cooperación: Es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Son los puestos de trabajo que los empleados pueden obtener según su desempeño.

Conflictos: Son las discrepancias que pueden surgir dentro de la organización, y tengan un nivel de opinión alto para dar soluciones a estas.

Identidad: Es el sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma empresa, muchos creen que estas es la más importante de las dimensiones.

1.1.3.1.5. Variables que influyen en el Clima Organizacional:

a) Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, entre otros

b) Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, entre otros

c) Ambiente Social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, entre otros

d) Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc. propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, entre otros

1.1.3.1.6. Teorías sobre el Clima Laboral:

Entre las más importantes tenemos:

a) Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor (1960): En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría x

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

b) La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999):

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen 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. Likert,

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

- **Variables Causales;** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

- **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.

- **Variables Finales;** Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

c) **Teoría de los Factores de Herzberg**

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores.

Los factores de higiene: Son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones: Sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

1.1.3.1.7. Tipos de Clima Laboral

Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones.

a) Autoritario - sistema I

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

b) Autoritario paternalista - sistema II

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

c) Consultivo - sistema III

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

d) Participativo - sistema IV

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los

empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

1.1.3.2. NIVELES DE ESTRÉS

1.1.3.2.1. Definición:

Frendenberger (1974), este autor inicio el origen del estudio sobre los niveles de estrés (Burnout) y lo describe como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuese espiritual del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos”.

Chernis, C. (1980), este autor enfatiza la importancia del trabajo como antecedente en la aparición de los niveles de estrés (Burnout) y lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrados o con excesivas demandas. El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo acomodamiento psicológico, destacando tres momentos:

- Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos Individuales (estrés).
- Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.
- Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo) con esta conceptualización, el autor será uno de los defensores iniciales de la importancia de las estrategias de afrontamiento como mediadoras en el proceso que conduce al trastorno.

Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como el “síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o de dependencia.”

Fernández & Cols. (2002) define Burnout afirmando que “...dicho termino se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educadores, salud, administración pública, etc.) debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales”.

1.1.3.2.2. Rasgos del Síndrome de Burnout:

Según Maslach, C. y Jackson, S. (1976), consideran tres componentes esenciales:

a) El Cansancio Emocional:

Constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí, desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud interpersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

b) La Despersonalización:

Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento.

c) La Falta de Realización Personal:

El sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de importancia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente. Estos tres aspectos están ligados entre si a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y la

autoevaluación negativa. Por lado este síndrome está considerado como una variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados. Además, la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo.

1.1.3.2.3. Rasgos Sintomatología y / o Manifestaciones del Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado recoge una serie de respuestas a situaciones de stress que suelen provocar la tensión al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas.

Detallamos los siguientes aspectos que el síndrome manifiesta:

-Psicosomáticos.

Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

-Conductuales.

Absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.) tono de voz elevado (gritos frecuentes), expresión de irritabilidad y hostilidad, llanto, incapacidad de concentración, actitud clínica, disminución del contacto con los pacientes y /o clientes, periodos largos de descanso, incremento de conflictos con los compañeros de trabajo, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamiento de alto riesgo, aumento de conductas violentas, disminución de la calidad de servicio prestado.

-Emocionales.

Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento, impaciencia, frustración, ansiedad, sentimientos de omnipotencia, desorientación incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

-En el Ambiente Laboral.

Detrimento de la capacidad de trabajo, así mismo de la calidad de los servicios que se prestan a los clientes, aumento de las interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. Se dan más en profesionales de la enseñanza, en profesionales de la salud; por ejemplo: médicos, asistentes sociales, psiquiatras y psicólogo. Los factores personales familiares, y organizacionales se hallan implicados en el surgimiento de este síndrome.

1.1.3.2.3. Rasgos Causas y/o Factores de Riesgo que Interviene en el Síndrome de Burnout.

Muchos especialistas distinguen una serie de factores que intervienen en la aparición y desenlace de este polémico síndrome, entre ellos tenemos:

Gil, P. y Peiró, J. (1997)

El stress en los profesionales más comprometidos ante la precisión y demanda de su trabajo donde se van agregando una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales debido a la taxonomía de estresares por el cual identifica 4 niveles:

a) Nivel Individual.

Existe en los profesionales sentimientos de altruismo e idealismo por el cual logran ubicarse en los problemas de los usuarios y cuya solución lo perciben como un reto personal. Asimismo surgen sentimientos de culpa por lo errores tanto propios como ajenos,

disminuyendo en el sentimiento de realización personal en el campo laboral y un incremento de agotamiento emocional.

b) Nivel de las Relaciones Interpersonales.

Cuando se percibe un ambiente intenso e inadecuado interacciones con los usuarios y compañeros de igual o diferente nivel de jerarquía, Asimismo la falta de apoyo, coordinación y comunicación en el trabajo por parte de los trabajadores o de la administración, de la organización y de la dirección aumenta la posibilidad de sentimientos de quemarse por el trabajo.

c) El Nivel Organizacional.

Los profesionales de la salud trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada, listas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflictos y sobrecarga de rol.

d) El Entorno Social.

Las condiciones actuales que se dan en los constantes cambios sociales que atraviesan las profesiones podrían influenciar que el trabajador se queme ya que estos cambios aumentan la demanda cuantitativa de servicios por parte de la población perdida de estatus y/o prestigios, etc.

1.1.3.2.4. Evolución del Síndrome de Burnout.

Según **Cherniss, C. (1980)** define al Burnout como un fenómeno transaccional progresivo, el desarrollo del síndrome podría establecerse en las siguientes etapas:

1.- Fase de Entusiasmo.

Caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de límite.

2.- Fase de Estancamiento.

Cuando se comienza a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos ya no son claros y comenzamos a aislarnos y a interpretar negativamente las propuestas, en esta etapa aparecen los primeros síntomas (dolores de cabeza, estomacales y aburrimiento).

3.- Fase de Frustración.

Las herramientas de la organización y las personas hacen que logren salvar positivamente la situación (recobren la ilusión por nuevos proyectos, motivaciones, o un cambio hacia un trabajo con mejores perspectivas) o se entra por una etapa donde los problemas psicosomáticos se van cronificando y se va adaptando una actitud irritable, de paso del tiempo, dudas, inadecuación con las tareas.

4.- Fase de Apatía.

O bien se resigna uno a cambiar las cosas o entra en una etapa de no saber decir que no, disminuyendo el desempeño laboral.

5.- Fase de Quemado.

Se produce un colapso físico e intelectual de no poder más y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.

1.1.3.2.5. Rasgos Consecuencias del Burnout.

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas cognitivo – afectivas y conductuales, además de generar consecuencias importantes para la organización a la que se pertenece.

Consecuencias para la Organización.

Las consecuencias más importantes del Burnout en las organizaciones repercuten sobre los objetivos y los resultados de estas, y entre ellas cabe

citar la situación laboral disminuida, el absentismo laboral levado, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios de la organización, el aumento de la rotación laboral no deseada y el aumento de accidentes laborales.

Marco conceptual

CLIMA LABORAL: Palma (2004), define el término Clima Organizacional o Laboral como “...la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea...”.

NIVELES DE ESTRÉS: Definen a los niveles de estrés (Burnout) como el “síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o de dependencia.”

1.2. Problema

¿Cuál es la relación entre el Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015?”.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general:

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015”.

1.3.2. Hipótesis específicas:

H₂: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador cansancio emocional en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

H₃: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

H₄: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador realización personal en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima laboral y niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015”.

1.4.2. Objetivos Específicos:

Detallar los indicadores del clima laboral en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Describir los niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Establecer la relación entre el clima laboral y el indicador cansancio emocional en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Evidenciar la relación entre el Clima laboral y el indicador despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Identificar la relación entre el clima laboral y el indicador realización personal en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

1.5. Justificación e importancia

La presente investigación se realizó de la necesidad de obtener mayor conocimiento de las variables en estudio y una mayor explicación teórica de la problemática existente en los trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Así mismo sirve como marco de referencia para futuras investigaciones que traten de la misma problemática o similares, pues incrementa el conocimiento científico de la Psicología Social y Organizacional, al conocer cuál es la relación entre Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo.

Por otro lado, las conclusiones y recomendaciones son útiles a la comunidad para llevar a cabo acciones preventivas, promocionales orientadas al fortalecimiento de competencias psicosociales básicas que le permitan desempeñarse adaptativamente en la sociedad con la buena práctica de la asertividad y generando mayores posibilidades y oportunidades de insertarse laboralmente en la comunidad, a fin de evitar el desarrollo de conductas inadecuadas en el contexto en donde se desenvuelven, la cual puede repercutir a nivel social e institucional de manera que se logre un mejor equilibrio socioemocional en los trabajadores.

1.6. Definición y Operacionalización de variables

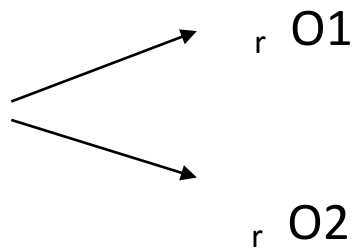
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
CLIMA LABORAL V.I	Palma (2004), define el término clima organizacional como "La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	-Autorrealización -Involucramiento personal -Supervisión -Comunicación -Condiciones laborales	Muy Favorable Favorable Media Desfavorable Muy Desfavorable	Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo. (2004)
NIVELES DE ESTRÉS V.D	Maslach, C. y Jackson, S. (1981), lo definen como estrés laboral asistencial crónico propio de los profesionales y de servicios humanos, cuya tarea implica una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad o dependencia. Sus rasgos principales son: Agotamiento físico – Psicológico generándoles una situación de agotado o quemado, actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y reducida realización personal.	-Cansancio Emocional -Despersonalización -Realización personal	Alto Medio Bajo	Inventario "Bournout" de Maslach (MBI) Inventario "Bournout" de Maslach (MBI) de C.Maslach y S.E.Jackson. (1986), Adaptado por N. Seisdedos, departamento. (1997)

2. Material y métodos

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue un estudio Descriptivo Correlacional, porque recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único teniendo como propósito describir ambas variables, así como la relación entre ambas variables (Clima Laboral y Niveles de estrés) y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

La presente investigación fue un estudio No experimental, transeccional o transversal, porque no se manipularon las variables deliberadamente, así mismo recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único teniendo como propósito describir ambas variables, así como la relación entre ambas variables (Clima laboral y niveles de estrés) y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2010). Cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra conformada por 68 Administrativos.

O1 = Clima Laboral.

O2 = Niveles de estrés.

r = Relación existente entre las variables

(Varones = 55; Mujeres = 13)

2.2. Diseño de contrastación de hipótesis

Se rechaza la **H₁**: Existe relación significativa entre clima laboral y niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015”.

Se rechaza la **H₂**: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador cansancio emocional en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Se rechaza la **H₃**: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador despersonalización en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Se rechaza la **H₄**: Existe relación significativa entre el clima laboral y el indicador realización personal en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

2.3. Población y muestra

2.3.1: La Población.

En cuanto a la población del presente estudio estuvo conformada por 68 administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

N=68

4.5.4.2: La muestra:

Para efectos del presente trabajo de investigación se trabajó con toda la población, siendo un estudio de Población Muestral. Se aplicó un tipo de muestra no probabilística, siendo un muestreo por conveniencia (Hernández et al, 2010).

Se utilizó como muestra toda la población, la que estuvo conformada por 68 Administrativos de un hospital de Chiclayo. Para la elección de la muestra se tomó en cuenta que cumplan con los criterios de inclusión propuestos. La muestra se distribuyó de la siguiente forma:

N= 68

- Se tomaron en cuenta los siguientes criterios para la selección de la muestra.
- Varones 55 y 13 mujeres.

Criterios de inclusión:

- Administrativos mayores de 18 años de edad.
- Administrativos de ambos sexos.
- Administrativos pertenecientes al hospital.

Criterios de exclusión:

- Administrativos que no deseen participar de la aplicación del instrumento.

Criterios de eliminación:

- Administrativos que no hayan completado totalmente los instrumentos aplicados.
- Administrativos que sufran algún tipo de alteraciones o deficiencias mentales.

2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Método: Cuantitativo; Es un proceso secuencial que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, et al).

Técnicas

La técnica utilizada fue la evaluación psicométrica, se evaluó a los trabajadores con dos instrumentos psicológicos validados y baremados para nuestra realidad.

- Se aplicó pruebas de independencia de gamma.
- Se aplicó pruebas de validación de las Variables.
- Se realizó la base de datos en el Programa de Microsoft Excel
- Se aplicó el Método Estadístico de SPSS versión 22 para la realización de nuestros cuadros Gráficos.

Los resultados del tratamiento de investigación fueron procesados y tabulados para su introducción al software estadístico del SPSS 22, para probar las hipótesis estadísticas mediante el Coeficiente de Correlación Lineal de gamma: Relación que hay entre variables y que se expresa por un coeficiente de correlación que indica no una relación de causalidad sino de asociación o concordancia entre variables. En estadística la distribución gamma es una distribución de probabilidad continua con dos parámetros k y λ cuya función de densidad para valores $x > 0$ es

$$f(x) = \lambda e^{-\lambda x} \frac{(\lambda x)^{k-1}}{\Gamma(k)}$$

Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

Ficha Técnica

- Nombre de la Escala: Clima Laboral el – SPC.
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Año: 2004.
- Procedencia: Lima – Perú.
- Administración: Individual o colectiva.
- N° de ítems: 50.
- Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Puntuación: Calificación por Computadora.
- Objetivo de la Escala: Medir la percepción del trabajador frente a su ambiente laboral.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Tipificación: Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa
- Descripción: La Escala CL - SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

FACTORES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42,
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43,
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44,
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral. Que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral:

CATEGORIA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (Maslach y Jackson).

Ficha Técnica.

Datos Generales:

Nombre : Inventario "Bournout" de Maslach (MBI)

Autores : C.Maslach y S.E.Jackson. (1986)

Adaptación : N. Seis dedos, departamento. (1997)

TEA – Ediciones S.A. (Madrid)

Procedencia : Consulty Psychologists Press.
Inc. Palo Alto, California USA.

Duración : 10 a 15 minutos.

Aplicación : Individual – Colectiva Adultos.

Finalidad : Evalúa tres variables.

- Cansancio Emocional.
- Despersonalización.
- Realización Personal.

Aspectos Psicológicos que Evalúa y Mide.

Descripción de las Subescalas.

Esta estructura tridimensional se ha definido las escalas o variables del sujeto quemado. Son las que vienen a continuación:

Cansancio Emocional (C.E.)

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, por la pérdida

progresiva de energía desgaste, agotamiento y fatiga. Cuando la fuerza capital o emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Despersonalización.

La despersonalización se inicia con la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja, manifiesta irritabilidad, pérdida de motivación hacia el trabajo y la incompetencia personal.

Este proceso de endurecimiento o incluso deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia emocional, síntoma visto anteriormente.

Realización Personal.

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

La reducción de la autorrealización personal, implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse feliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome: pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas, la variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización.

Obtención de Puntuaciones.

La puntuación en las escalas del MBI es resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

Los elementos que comprenden cada escala y sus puntuaciones directas (pd) máximas.

La tarea de corregir las puntuaciones de la escala consiste en sumar todos los números anotados según los ítems que corresponde a esta escala (1.2.3.6.8.13.14.16.20) este procedimiento se repite con DP (5.10.11.15.22) y RP (4.7.9.12.17.18.19.21), y las puntuaciones directas se traslada a la casilla pd; la puntuación máxima de CE es 54, de DP es 30 y de RP es 48; para determinar los niveles (alto, medio y bajo) se llevan estos resultados de PD a los centiles de la tabla de Baremos correspondiente.

Se considera que la escala es de una puntuación de 27 o más indica un nivel alto de agotamiento profesional, 19 a 26 un nivel moderado, y por debajo del 19 un nivel bajo. Para la escala DP, una puntuación de 10 o más indica un alto grado de despersonalización, 6 a 9 un nivel moderado, y por debajo de 6 un nivel bajo. Las puntuaciones en la escala PR es en dirección opuesta a las otras dos, de modo que una puntuación de 0 a 33 indica alta realización personal, y 34 a 39 un nivel moderado y de 40 a más indica un alto nivel de falta de realización personal.

Criterios para la Interpretación.

Para la calificación es necesario precisar que el polo alto de la escala RP del MBI, debe ser la falta de realización personal, es decir que cuanto mas puntuación haya en ese polo alto significa que este sujeto tiene mayor falta de realización personal, y cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas en el polo alto, por tanto ese sujeto posee mayor realización personal.

A diferencia el CE y DP son componentes que cuanto mas puntuación haya en el polo alto, significa que el sujeto se encuentra mas afectado con el síndrome.

Confiabilidad.

La confiabilidad del MBI se obtuvo a través del coeficiente alpha de Crombach para los componentes del síndrome Burnout se obtienen los siguientes resultados:

En el componente cansancio emocional obtuvieron un 0.90 de confiabilidad.

En el componente despersonalización obtuvieron un 0.79 de confiabilidad.

En el componente realización personal obtuvieron un 0.71 de confiabilidad.

Validez.

La validez del MBI aplicado a 160 trabajadores de salud se obtuvo a través de la correlación ítem- test, que se llevó a cabo mediante un riguroso análisis, utilizando la formula producto momento de Pearson.

El inventario consta de 22 ítems y se divide en tres escalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que configura el constructo del desgaste profesional:

El sujeto ha de contestar cada enunciado a partir de la pregunta ¿con que frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo Likert de siete opciones:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

En cada una de estas se obtiene una puntuación alta, intermedia y baja que permite caracterizar el mayor o menor nivel de Burnout.

ESCALA	Nº ITEMS	ELEMENTOS	PD. MAX
Cansancio Emocional. (CE)	(9)	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Despersonalización (DP)	(5)	5,10, 11,15,22	30
Realización Personal (RD)	(8)	4,7,9,12,17,18,19,21	48

2.5. Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó el estadístico de Gamma, ya que este permitió medir la relación ordinal entre dos variables cuantitativas, considerando el valor de “p” menor de 0.05 como significativo y “p” menor de 0.01 como altamente significativo, esto indicará la existencia de relación entre las variables, pero si el valor de “p” es mayor que 0.05 no es significativo, lo que determinará la no existencia de relación entre las variables. Posteriormente se procedió a ordenar la información con la finalidad de elaborar tablas y gráficos estadísticos, a fin de que estos sean analizados por sus niveles (en porcentajes); la prueba de gamma sirvió para contrastar las hipótesis formuladas, ósea si $P < 0.05$ o $P < 0.01$ se aceptaran las hipótesis de investigación, pero si $P > 0.05$ se rechaza la hipótesis de Investigación. Luego con estos resultados obtenidos, se realizó la discusión de resultados comparando con los antecedentes y con el sustento teórico para finalizar con las conclusiones (Hernández et. Al., 2014).

3. Resultados

En la tabla 1, se puede apreciar que no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p > 0.05$).

Tabla 1

Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-.193	.145	-1.326	.185
Ordinal por ordinal	Gamma	-.214	.166	-1.270	.204
Ordinal por ordinal	Gamma	.088	.169	.515	.606
N de casos válidos		68			

En la tabla 2, se puede apreciar que en los trabajadores el 45.59% arrojó media en el indicador realización personal, con un 44.12% arrojó favorable en el indicador involucramiento laboral, con un 41.18% arrojó media en el indicador supervisión, con un 47.06% arrojó media en el indicador comunicación, con un 41.18% arrojó favorable en el indicador condiciones laborales y finalmente en el puntaje total obtuvieron con un 47.06% media concerniente a la variable clima laboral.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable Clima Laboral en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

CLIMA LABORAL		F	%
Realización Personal	Muy Favorable	10	14.71%
	Favorable	18	26.47%
	Media	31	45.59%
	Desfavorable	6	8.82%
	Muy Desfavorable	3	4.41%
	Total	68	100.00%
Involucramiento Laboral	Muy Favorable	14	20.59%
	Favorable	30	44.12%
	Media	20	29.41%
	Desfavorable	1	1.47%
	Muy Desfavorable	3	4.41%
	Total	68	100.00%
Supervisión	Muy Favorable	10	14.71%
	Favorable	21	30.88%
	Media	28	41.18%
	Desfavorable	4	5.88%
	Muy Desfavorable	5	7.35%
	Total	68	100.00%
Comunicación	Muy Favorable	8	11.76%
	Favorable	16	23.53%
	Media	32	47.06%

	Desfavorable	9	13.24%
	Muy Desfavorable	3	4.41%
	Total	68	100.00%
Condiciones Laborales	Muy Favorable	6	8.82%
	Favorable	28	41.18%
	Media	27	39.71%
	Desfavorable	1	1.47%
	Muy Desfavorable	6	8.82%
	Total	68	100.00%
Clima Laboral Total	Muy Favorable	9	13.24%
	Favorable	18	26.47%
	Media	32	47.06%
	Desfavorable	6	8.82%
	Muy Desfavorable	3	4.41%
	Total	68	100.00%

En la tabla 3, se puede apreciar que en los trabajadores el 39.71% arrojó medio en el indicador cansancio emocional, con un 44.12% arrojó medio en el indicador despersonalización, con un 52.94% arrojó medio en el indicador realización personal y finalmente en el puntaje total obtuvieron con un 51.47% medio concerniente a la variable niveles de estrés.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la variable Niveles de Estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

NIVELES DE ESTRÉS		F	%
Cansancio Emocional	Alto	26	38.24%
	Medio	27	39.71%
	Bajo	15	22.06%
	Total	68	100.00%
Despersonalización	Alto	8	11.77%
	Medio	30	44.12%
	Bajo	30	44.11%
	Total	68	100.00%
Realización Personal	Alto	15	22.06%
	Medio	17	25.00%
	Bajo	36	52.94%
	Total	68	100.00%
Niveles De Estrés Total	Alto	21	30.88%
	Medio	35	51.47%
	Bajo	12	17.65%
	Total	68	100.00%

En la tabla 4, se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron con un 55.56% favorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel medio del indicador cansancio emocional de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 0.00% obtuvieron muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel bajo del indicador cansancio emocional de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p>0.05$).

Tabla 4

Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el indicador cansancio emocional de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

		Clima Laboral Total					
Cansancio Emocional		Muy Favorable	Favorable	Media	Desfavorable	Muy Desfavorable	Total
Alto	F	4	3	15	2	2	26
	%	44.44%	16.67%	46.88%	33.33%	66.67%	38.24%
Medio	F	3	10	12	1	1	27
	%	33.33%	55.56%	37.50%	16.67%	33.33%	39.71%
Bajo	F	2	5	5	3	0	15
	%	22.22%	27.78%	15.63%	50.00%	0.00%	22.06%
Total	F	9	18	32	6	3	68
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-.193	.145	-1.326	.185
N de casos válidos		68			

En la tabla 5, se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron con un 66.67% muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel bajo del indicador despersonalización de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 0.00% obtuvieron desfavorable y muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel alto del indicador despersonalización de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p>0.05$).

Tabla 5

Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el indicador despersonalización de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

		Clima Laboral Total					
Despersonalización		Muy Favorable	Favorable	Media	Desfavorable	Muy Desfavorable	Total
Alto	F	2	1	5	0	0	8
	%	22.22%	5.56%	15.63%	0.00%	0.00%	11.76%
Medio	F	5	11	10	3	1	30
	%	55.56%	61.11%	31.25%	50.00%	33.33%	44.12%
Bajo	F	2	6	17	3	2	30
	%	22.22%	33.33%	53.13%	50.00%	66.67%	44.12%
Total	F	9	18	32	6	3	68
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-.214	.166	-1.270	.204
N de casos válidos		68			

En la tabla 6, se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron con un 66.67% muy favorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel bajo del indicador realización personal de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 11.11% obtuvieron muy favorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel alto del indicador realización personal de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p>0.05$).

Tabla 6

Análisis correlacional entre la variable Clima Laboral y el indicador Realización personal de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Clima Laboral Total							
Realización Personal		Muy Favorable	Favorable	Media	Desfavorable	Muy Desfavorable	Total
Alto	F	1	4	6	3	1	15
	%	11.11%	22.22%	18.75%	50.00%	33.33%	22.06%
Medio	F	2	6	7	1	1	17
	%	22.22%	33.33%	21.88%	16.67%	33.33%	25.00%
Bajo	F	6	8	19	2	1	36
	%	66.67%	44.44%	59.38%	33.33%	33.33%	52.94%
Total	F	9	18	32	6	3	68
	%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.088	.169	.515	.606
N de casos válidos		68			

4. Discusión

En la tabla 1, se puede apreciar que no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p>0.05$). Según Goncalves. (2000), define el término Clima Laboral como, "...la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a la que pertenece y que incide directamente en el desempeño de la organización". Así mismo Frendenberger (1974), indica el origen del estudio sobre los niveles de estrés (Burnout) y lo describe como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuese espiritual del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos". Lo que quiere decir que en los trabajadores no depende de un adecuado y satisfactorio clima, para que posean niveles altos de estrés o viceversa, actúan de acuerdo a la situación, precisando que cada variable acciona de manera independiente, en esta población una no es causa de la otra. Nuestros resultados refutan a los de Asis, F& Cols (2009) quien realizó una investigación titulada "Evaluación del síndrome del Burnout y estrés en profesionales de atención primaria de Salud en Córdova", el objetivo del presente estudio fue evaluar su existencia en trabajadores de un distrito sanitario de la provincia de Córdova, perteneciente al servicio de Andalúz del Salud. Se realizó una encuesta específica para medir el estrés mental y el desgaste profesional, aplicando una batería de test que incluían Maslach Burnout inventory (MBI) y escala laboral del estrés, a una muestra representativa de 114 profesionales. Se encontró que la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en la muestra alcanzó el 26.32 %, con unos niveles de cansancio emocional del 40.35 % y un grado de despersonalización del 65.79%. El 78.95% se encuentra escasamente realizado en su trabajo. Se han encontrado diferencias significativas entre las distintas categorías profesionales y el riesgo de padecer Burnout. En conclusión, es evidente la necesidad de modificar los aspectos organizacionales de la atención primaria y de

formar a los profesionales sanitarios para que adopten sus respuestas emocionales y cognitivas al tipo de trabajo que desempeñan.

Continuando con el arrojado de datos, en la tabla 2 los trabajadores obtuvieron el 45.59% arrojando media en el indicador realización personal, con un 44.12% arrojó favorable en el indicador involucramiento laboral, con un 41.18% arrojó media en el indicador supervisión, con un 47.06% arrojó media en el indicador comunicación, con un 41.18% arrojó favorable en el indicador condiciones laborales y finalmente en el puntaje total obtuvieron con un 47.06% media concerniente a la variable clima laboral. Según Palma (2004), define el término Clima Laboral como "...la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea...". Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores se identifican con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, precisando que tienen a su vez muy en cuenta las apreciaciones de funcionalidad y significación de sus superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Nuestros resultados descriptivos guardan relación con los de Narváez (2011) realizó un estudio en la ciudad de Trujillo, para hallar la relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo; trabajando con una muestra de 161 sujetos entre hombres y mujeres a quienes se les aplicó dos instrumentos para conocer el nivel de clima organizacional y la involucración en el trabajo: Escala de medición del Clima Organizacional y la Escala de Lodahl y Kejner, llegando a las siguientes conclusiones: que existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años de edad según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos;

concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por lo colaboradores de dicha empresa.

Ya en la tabla 3, se puede apreciar que en los trabajadores el 39.71% arrojó medio en el indicador cansancio emocional, con un 44.12% arrojó medio en el indicador despersonalización, con un 52.94% arrojó medio en el indicador realización personal y finalmente en el puntaje total obtuvieron con un 51.47% medio concerniente a la variable niveles de estrés. Según Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como el “síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o de dependencia.” Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores en ocasiones adoptan una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí, desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo en circunstancias, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud interpersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral, así también suelen mostrar actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo. Nuestros resultados van de la mano con los de Asis, F& Cols (2009) quien en su investigación “Evaluación del síndrome del Burnout y estrés en profesionales de atención primaria de Salud en Córdoba”, el objetivo del presente estudio fue evaluar su existencia en trabajadores de un distrito sanitario de la provincia de Córdoba, perteneciente al servicio de Andaluz del Salud. Se realizó una encuesta específica para medir el estrés mental y el desgaste profesional, aplicando una batería de test que incluían Maslach Burnout inventory (MBI) y escala laboral del estrés, a una muestra representativa de 114 profesionales. Se encontró que la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en la muestra alcanzo el 26.32 %, con unos niveles de cansancio emocional del 40.35

% y un grado de despersonalización del 65.79%. El 78.95% se encuentra escasamente realizado en su trabajo. Se han encontrado diferencias significativas entre las distintas categorías profesionales y el riesgo de padecer Burnout. En conclusión, es evidente la necesidad de modificar los aspectos organizacionales de la atención primaria y de formar a los profesionales sanitarios para que adopten sus respuestas emocionales y cognitivas al tipo de trabajo que desempeñan.

Prosiguiendo con los resultados obtenidos en la tabla 4, se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron con un 55.56% favorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel medio del indicador cansancio emocional de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 0.00% obtuvieron muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel bajo del indicador cansancio emocional de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p > 0.05$). Según Schneider (2007), define al término Clima Laboral, como "...un proceso de mediación perceptual, el ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de una organización". Así también eFernández & Cols. (2002) define Burnout afirmando que "...dicho termino se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educadores, salud, administración pública, etc.) debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales". Esto quiere decir según los resultados obtenidos que los trabajadores en su mayoría se caracterizan por habitar en un clima de confort y satisfacción, a pesar de en ocasiones poseer una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí, desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud interpersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral,

además cabe precisar que cada variable actúa una independiente de la otra, no guardando relación, una no es causa de la otra y viceversa. Nuestros resultados guardan relación con los de Gomero, Palomino & Llap (2009) quienes realizaron un estudio piloto titulado “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, hallaron los siguientes resultados; se recibieron 82 (63%) cuestionarios debidamente llenados de los 130 entregados, de los cuales 26 fueron médicos (a) s, 35 enfermeras/ os y 21 auxiliares de enfermería. Solo un médico presentó puntaje alto para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y bajo para baja realización personal (BRP). En la población estudiada se encontró un médico con diagnóstico de Síndrome de Burnout, quien se caracterizó por el desarrollo temprano del síndrome y no asociado a la realización de turnos. Además concluimos en la necesidad de repetir el estudio en instituciones de salud públicas, con una muestra conformada por 71 médicos residentes en primer año y 151 médicos residentes del tercer año, los resultados obtenidos indican que no existen diferencias significativas entre ambas.

Ya en la tabla 5, se aprecia que los trabajadores obtuvieron con un 66.67% muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel bajo del indicador despersonalización de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 0.00% obtuvieron desfavorable y muy desfavorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel alto del indicador despersonalización de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p > 0.05$). Según Hodgetts & Altman (1985). Define al Clima Laboral como “...el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo percibidos por los individuos que laboran en ese lugar y que sirve como fuerza vital que influye en su conducta de trabajo”. Así mismo lo define a los niveles de estrés Maslach y Jackson (1981) como el “síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad

o de dependencia.”. Esto quiere decir que los trabajadores poseen un clima institucional insatisfecho o inadecuado, evidenciando en ocasiones una serie de actitudes de positivismo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento dependiendo de las circunstancias que se atraviesan, además cabe precisar que cada variable actúa una independiente de la otra, no guardando relación, una no es causa de la otra y viceversa. Nuestros resultados refutan a lo investigado por Palacios & Ramos (2011). Quienes realizaron una investigación denominada “Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Asistenciales del Hospital I Santa Rosa de la Ciudad de Piura”. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 44 mujeres y 29 hombres. Los instrumentos utilizados fue la Escala de Burnout del MBI de Maslach y S.E Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2000). En la presente investigación se llegó a concluir que existente relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral. El factor condiciones físicas y/o materiales es un factor determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores como lo son también los factores beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y las relaciones administrativas y donde se obtienen resultados resaltantes, encontrando en estos últimos factores niveles bajos de satisfacción en los trabajadores de la muestra. Las escalas de burnout cansancio emocional, despersonalización se relacionan de manera significativa con los factores de satisfacción laboral a excepción de condiciones físicas y/o materiales y despersonalización. En la escala de burnout en la dimensión de despersonalización no existe relación significativa con los factores de satisfacción laboral beneficios laborales, desarrollo personal y relaciones con la autoridad. En la escala de burnout en la dimensión realización personal determinamos que si existe relación significativa con los factores de satisfacción laboral beneficios laborales, relaciones sociales, excepción de los otros factores donde si encontramos relación significativa.

Finalmente en la tabla 6, se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron con un 66.67% muy favorable en la variable clima laboral, ubicándose en el nivel bajo del indicador realización personal de la variable niveles de estrés; por lo contrario con un 11.11% obtuvieron muy favorable en la variable clima laboral, ubicándose respectivamente en el nivel alto del indicador realización personal de la variable niveles de estrés. Así mismo no existe relación significativa ($p > 0.05$). Según Schneider (2007), define al término Clima Laboral, como "...un proceso de mediación perceptual, el ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de una organización". Así también Freudenberger (1974), lo describe como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuese espiritual del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos". Esto quiere decir según los resultados obtenidos que los trabajadores en su mayoría se caracterizan por habitar en un clima de confort y satisfacción, a pesar de que El sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de importancia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable, además cabe precisar que cada variable actúa una independiente de la otra, no guardando relación, una no es causa de la otra y viceversa. Nuestros resultados guardan relación con la investigación de Quiroz & Zarate (2010) sobre Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com de la ciudad de Chiclayo. Su diseño de investigación fue tipo descriptivo comparativo, la muestra estuvo constituida por 60 trabajadores, 30 de cada empresa, cuyas edades promedios fueron de 18 a 35 años. Al finalizar la investigación, los autores determinaron en base a la comparación de medias de que existen diferencias significativas del clima laboral.

5. Conclusiones

En la tabla 1 no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p>0.05$).

En la tabla 2, se puede apreciar que en los trabajadores la mayoría arrojó media en el indicador realización personal, favorable en el indicador involucramiento laboral, así también arrojó niveles medios en el indicador supervisión y comunicación, una categoría de favorable en el indicador condiciones laborales y finalmente en el puntaje total obtuvieron niveles medios concerniente a la variable clima laboral.

En la tabla 3, se puede apreciar que en los trabajadores la mayoría arrojó niveles medios en el indicador cansancio emocional, despersonalización y realización personal y finalmente en el puntaje total obtuvieron también niveles medios concernientes a la variable niveles de estrés.

En la tabla 4 no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y el indicador cansancio emocional de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p>0.05$).

En la tabla 5 no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y el indicador despersonalización de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p>0.05$).

En la tabla 6 no existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y el indicador realización personal de la variable Niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015. ($p>0.05$).

6. Recomendaciones

Después de analizar los resultados se recomienda lo siguiente:

Diseñar y ejecutar talleres de fortalecimiento de relaciones interpersonales, habilidades comunicativas y libre expresión, control de impulsos, manejo de habilidades sociales e individuales, en beneficio de la comunicación con nuestro medio circundante, con la finalidad de que se elabore y difunda un clima adecuado, confortante y satisfactorio para los trabajadores de la institución.

Crear y desarrollar talleres en relación a la motivación intrínseca y extrínseca del trabajador, regulación de emociones y resolución de conflictos en cada uno de los colaboradores de la institución, con la finalidad de que los mismos adquieran estrategias de cómo manejar sus impulsos y poder adaptarse a las diversas situaciones y así logren canalizar y utilicen esa energía en aspectos positivos que mejoren y colaboren en el clima de la entidad.

Realizar otras investigaciones con distintas variables con la finalidad de obtener nuevos hallazgos en la misma población.

Motivar asistir al profesional de Salud Mental, cuando se ignore la solución de algún conflicto que pueda crearse o establecerse en su centro de laborales y/o en el hogar mismo, con la finalidad de intervenir en el adecuado soporte y respaldo del capital humano.

Promover campañas con fin de dar a conocer a las instituciones la importancia del adecuado manejo de nuestras habilidades sociales e interactivas, precisando en el manejo de relaciones y el buen clima interpersonal y laboral que deben primar, ya sea en instituciones públicas y privadas de nuestra región.

Difundir el área Preventiva y Promocional sobre la importancia del control y manejo de emociones, como canalizar y descargar nuestros

impulsos, saber cómo comunicarnos y no desembocar en la represión de nuestras sensaciones y percepciones.

Elaborar Programas donde intervengan dichas variables de éste estudio (Clima Laboral y Niveles de estrés), con fin de fomentar a la investigación en las instituciones educativas Públicas y Privadas el sano direccionamiento, control y entrenamiento de las mismas.

Referencias Bibliográficas

- Aguayo F, Lama JR. Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional. 1998.
- Arroyo, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Anastasi A & Urbina S (1998) *Test Psicológicos*. Pearson Educación.
- Barlow, Janelle. Gestión del Estrés. 1ra Edición. Ediciones Gestión 2000, S.A Barcelona-España. 2000.
- Bruggemann, A., Groskuth, P.&Ulich, E.(1975) en psicología del trabajo de gestión de Recursos Humanos, Ordoñez, M. España:AEDIPE
- Barroso, P (2004) *Dimensiones del clima organizacional*. Instituto nacional de Canalizaciones. Departamento de Recursos Humanos. Caracas. Venezuela.
- Cary L., Cooper & Cheryl J. El estrés de los profesores: La presión en la actividad docente. 1ra Edición, Ediciones Piados. Ibérica. S.A. Barcelona. España. 1997.
- Chermis, C., (1980, citado por Rubio, J., 2003). Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Universidad de Extremadura. Recuperado de <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>

- Fernández M. (2002,citado por Merino, L., 2006) Relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Técnicos Asistenciales de la Dirección Regional de Piura.
- Flores, J. (1994) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima. Editorial Universidad del Pacífico.
- Freudenberger H.(1974) Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*; 30(1): 159-166
- Goncalves, A. (Octubre del 1997). *Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional* (23 de abril del 2000) de <http://www.calidad.org/articles/>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997).Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Gil- Monte, P. (2005), *El Síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Herzberg, F., (1959 citado por Rue, L. &Byars, L., (2000). *Administración: teoría y aplicaciones*. Colombia: Alfaomega, p. 204
- Hodgetts&Altman (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (3ª ed). México: Interamericana.
- Litwin&Stinger (1968, citado por Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J., 2001) *Psicología de las Organizaciones*. México:Prentice Hall.
- Leal, Onslo, Alfaro & Rodríguez (1999, 2001,2004) *El factor humano en las relaciones laborales manual de dirección y gestión*. Ediciones pirámide (grupo anaya, s.a).
- Macgregor (1960, citado por Schermerhorn, J., 2004). *Administración*. México: LimusaWiley, p.79
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). MBI Inventario “Burnout” de Maslach: Manual. Madrid:

TEA Ediciones.

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto California: Consulting Psychology Press.

Palma, S. (1999) *Escala de Opiniones SL- SPC*. Lima – Perú. CARTOLAN EIRL.

Palacios, H. y Ramos, C. (2007) “*Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Asistenciales del Hospital I Santa Rosa de la Ciudad de Piura*”.

Palma, S (2004). *Construcción de una escala de clima laboral CL- SPC*. Lima.

Quiroz y Zarate (2007). *Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com de la ciudad de Chiclayo*. Tesis para optar al título de Psicología.

Robbins, S. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall. Octava Edición.

ANEXO 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por los bachillers en Psicología de la Universidad Particular de Chiclayo con el objetivo de determinar la relación entre Clima laboral y niveles de estrés en trabajadores administrativos de un hospital de Chiclayo, 2015.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradecemos su participación.

PARTICIPANTE FIRMA

INVESTIGADORES FIRMA

ANEXO 02
ESCALA DE OPINIONES (CLIMA LABORAL C.L - S.P.C)

DATOS PERSONALES:

Edad: Fecha: / /

Sexo: M F Cargo que desempeña: Profesión/ocupación:

Instrucciones: A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas malas ni buenas.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El supervisor inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					

8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores inmediatos expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.					

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores de la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 03

INVENTARIO DE MASLACH

Edad: Sexo:..... Estado civil:..... Tipo de institución:.....

A continuación se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa(x) sobre la casilla del número que le corresponda.

Nº	Preguntas	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan mis alumnos.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
		Nunca	Alguna	Una vez	Alguna	Una vez	Pocas	Todos

N ^a	Preguntas		vez al año o menos	al mes o menos	s veces al mes	a la semana	veces a la semana	los días
		0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							