

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POST-GRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD



RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
SALUD CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO  
DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
HIPÓLITO UNANUE. MINSA. TACNA, 2014.

Tesis presentada por la Bachiller  
**FLORMIRA CLAUDIA QUISPE CALDERÓN**  
para optar el Grado Académico de  
**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SALUD**

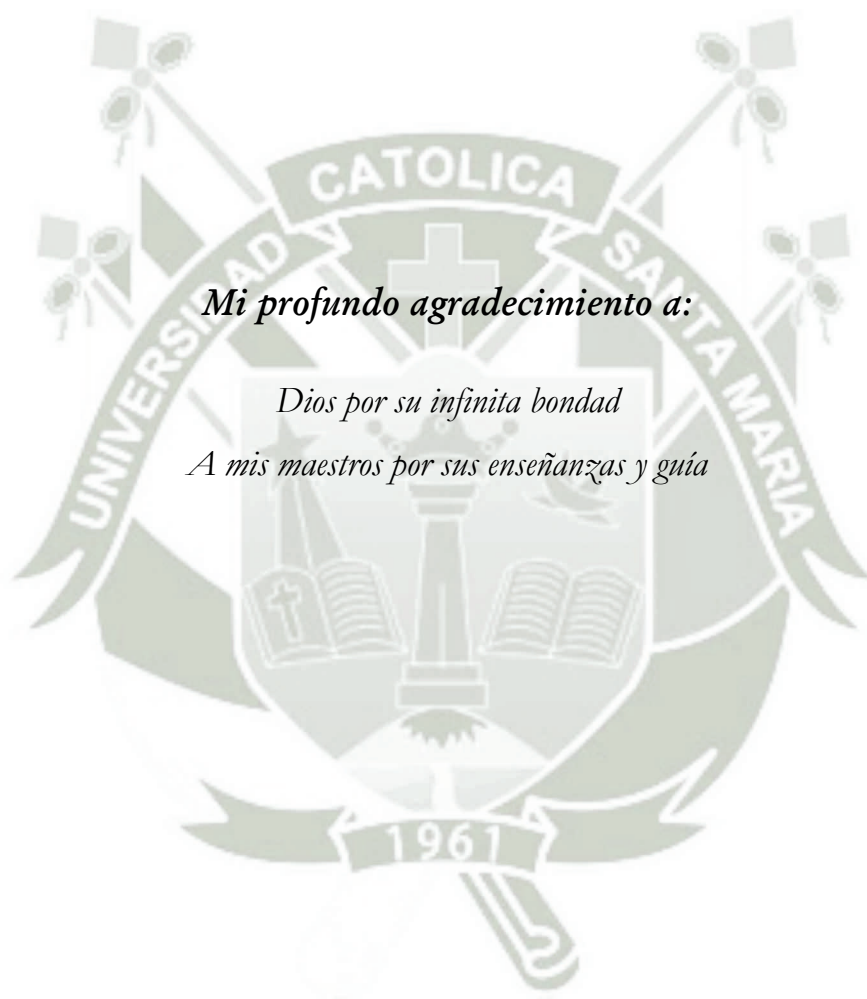
**AREQUIPA – PERÚ**  
**2016**

*A mis padres  
Con inmenso amor y gratitud*

*A mi hija  
Mi dedicación y esfuerzo*

*A mis hermanos  
Gracias por su apoyo*







*“Los conocimientos fortalecen la mente... y la oración, el espíritu”*

*Anónimo*

## ÍNDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
<b>CAPITULO ÚNICO RESULTADOS .....</b>	<b>9</b>
1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN .....	10
2. ESTRÉS LABORAL .....	13
3. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	20
4. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	23
5. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS .....	24
CONCLUSIONES .....	28
RECOMENDACIONES .....	29
PROPUESTA .....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	33
HEMEROGRAFÍA .....	34
INFORMATOGRAFÍA.....	36
<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>
ANEXO N° 1 PROYECTO DE TESIS.....	39

## RESUMEN

La presente investigación permitió conocer la relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del Departamento de gineco-obstetricia del Hospital Hipólito Unanue MINSA, de Tacna, 2014.

Es un estudio cuantitativo, analítico, correlacional y transversal aplicado a las unidades de estudio, los trabajadores de salud del departamento de gineco-obstetricia con un tiempo de permanencia mayor de un año, que deseen brindar información. Se excluyó a trabajadores que no completen el llenado de la encuesta y/o que se encuentre de vacaciones y/o licencia por enfermedad – maternidad. La técnica usada fue el cuestionario y el instrumento, el formulario de preguntas en base a los cuestionarios: Estrés laboral de la OMT – OMS y Estudio del Clima Organizacional (EDCO – MINSA) 2011. Instrumentos aplicados a 35 trabajadores, obteniendo información, la que una vez procesada se llegó a las siguientes conclusiones: El nivel de estrés laboral en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA, de Tacna en más de la mitad es bajo. Alrededor el 70% presentan alto y medio nivel de estrés laboral. El nivel del clima organizacional en el Departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna es medio. Existe relación directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el nivel de clima organizacional del Departamento de gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna.

**Palabras clave:** Estrés laboral – clima organizacional.

## ABSTRACT

This research allowed to know the relationship between job stress of health workers with the organizational climate of the Department of Ob-Gyn Hospital Hipolito Unanue MINSA, Tacna, 2014.

A quantitative, analytical, correlational and cross-sectional study applied to study units, health workers in the department of gynecology and obstetrics with a longer stay of one year, wishing bridge information. Motherhood - workers who do not complete the filling of the survey and / or are on vacation and / or sick leave were excluded. The technique used was the questionnaire and the instrument, the form of questions based on questionnaires: Work stress UNWTO - WHO and Organizational Climate Study (EDCO - MINSA) 2011 Instruments applied to 35 workers, obtaining information, which once processed was reached the following conclusions: the level of work stress on workers of the Department of obstetrics and gynecology Hospital Hipolito Unanue Regional - MINSA, Tacna in more than half is low. Around 70% are at high and medium levels of job stress. The level of organizational climate in the Department of Ob-Gyn of Hipolito Unanue Regional Hospital - Tacna MINSA is medium. There is relationship between the level of work stress on workers and the level of organizational climate of the Department of Obstetrics gynecology Regional Hospital Hipolito Unanue - MINSA of Tacna.

**Keywords:** Job Stress - organizational climate.



## INTRODUCCIÓN

En general, lo que espera experimentar, observar o vivir en cualquier centro de trabajo sea público o privado, de salud, educativo, comercial e industrial es bienestar, confort, confianza en sus trabajadores, esto debido a las características de la gestión realizada y al clima organizacional vigente.

Con el transcurso de los años, en la gran mayoría de ciudades y establecimientos de salud, de nuestro país sucede lo contrario a lo afirmado anteriormente, en razón a que los trabajadores refieren malestar y disconfort que van progresivamente en aumento. Lamentablemente a esta situación no se le brinda la atención e importancia debidas. El Departamento de gineco-obstetricia experimenta esta situación, sobre todo si tenemos en cuenta que en dicho Departamento trabajan diferentes grupos profesionales y por naturaleza del mismo, mantiene un flujo alto de usuarios según diagnóstico o tiempo de permanencia en la institución.

Asimismo, la calidad de atención que perciben los usuarios externos, se ve influenciada por el agotamiento del personal que incide negativamente en el cumplimiento de los servicios que brindan.

Por otra parte, se considera que debido al dinamismo que rodea el ambiente de trabajo y las nuevas exigencias por parte de los pacientes, se debe incorporar nuevas herramientas que permitan mejorar la relación tanto entre los trabajadores como con los usuarios, todo esto en virtud de brindar un servicio cada vez más cálido y de calidad, mejorando con ello el clima organizacional.

En razón a esto, es que la autora ha seleccionado el tema de estrés laboral y clima organizacional, el que será estudiado a partir de sus características generales y particulares, y así obtener resultados propios de la realidad a estudiar y que en lo posterior sirvan para poder implementar mejoras tanto en el desempeño laboral como en la atención de salud y en la misma salud ocupacional del departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue del MINSA, ciudad de Tacna.



# **CAPITULO ÚNICO**

## **RESULTADOS**

## 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN

TABLA N° 1

### TRABAJADORES DE SALUD INVESTIGADOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Médicos	7	22
Obstetrices	14	42
Enfermeras	6	18
Técnicos de Enfermería	6	18
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

<b>Genero</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Masculino	4	12
Femenino	29	88
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

<b>Edad (años)</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
25 – 35	8	24
36 – 45	7	22
46 – 55	11	32
56 – 65	7	22
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

<b>Estado Civil</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Soltero/a	10	30
Casado/a	13	39
Divorciado/Separado	7	22
Viudo/a	3	9
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

<b>Ejercicio de Docencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	9	27
No	24	73
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

<b>Tiempo de Servicio</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1 – 10 años	7	22
11 – 20 años	13	39
21 – 30 años	9	27
31 a más	4	12
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

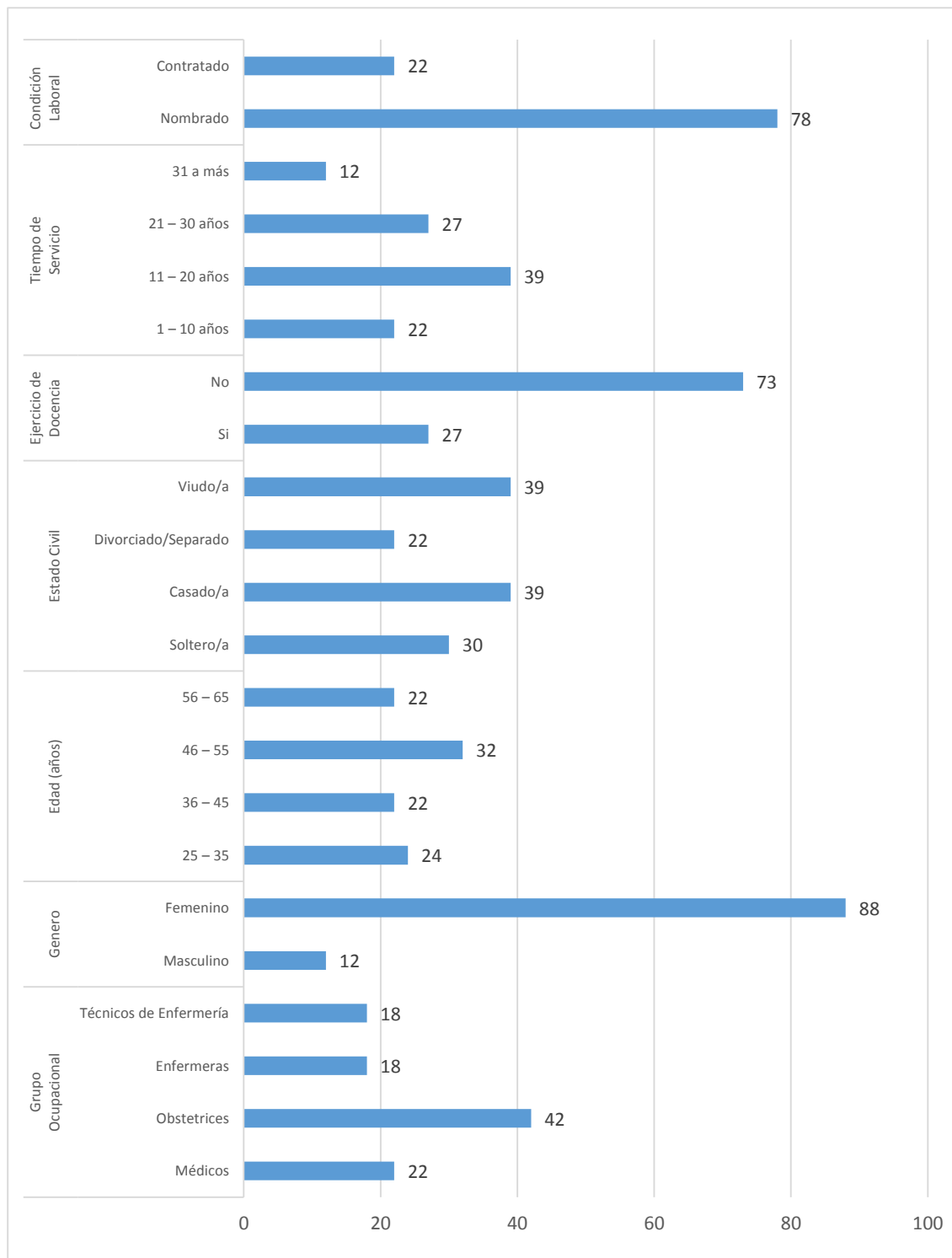
  

<b>Condición Laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nombrado	26	78
Contratado	7	22
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Instrumento de Recolección de datos. Tacna, 2014

GRÁFICO N° 1

TRABAJADORES DE SALUD INVESTIGADOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS  
SOCIODEMOGRÁFICAS



Fuente. Instrumento de Recolección de datos. Tacna, 2014

En la tabla y gráfico N° 1 que contiene información sobre las características sociodemográficas de los trabajadores de salud del Departamento de gineco-obstetricia se observa que el mayor grupo ocupacional que participo en la investigación fue el personal de Obstetricia con el 42% frente a los otros grupos profesionales; el género femenino predomina con el 88%. Con respecto a la edad, podemos observar que hay una distribución muy parecida en los grupos etareos predominando el grupo de 46 a 55 años de edad con el 32%. En el estado civil, se tiene que el 39% de los trabajadores tiene pareja.

La mayor parte de los trabajadores tiene entre 11 y 30 años de servicio (66% acumulado). En mayoría (78%) los trabajadores investigados son nombrados.



## 2. ESTRÉS LABORAL

TABLA N° 2

### TRABAJADORES DE SALUD INVESTIGADOS SEGÚN SÍNTOMAS DE ESTRÉS LABORAL POR AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Síntomas	Nunca		Pocas veces al año o menos		Una vez al mes o menos		Unas pocas veces al mes o menos		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	4	12	11	33	3	9	11	33	1	3	3	9	0	0
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	16	49	6	18	2	6	6	18	0	0	3	9	0	0
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	13	39	10	30	2	6	4	12	3	9	1	3	0	0
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	8	24	10	30	2	6	6	18	5	15	2	6	0	0
5. Siento que mi trabajo me está desgastando	15	46	9	27	3	9	1	3	0	0	5	15	0	0
6. Me siento frustrado en mi trabajo	10	30	4	12	5	15	4	12	1	3	7	21	2	6
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	11	33	14	42	1	3	1	3	4	12	2	6	0	0
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	14	42	10	30	2	6	2	6	3	9	2	6	0	0
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades														
<b>Media aritmética</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 2 que contiene los síntomas del agotamiento emocional, se observa que los mayores porcentajes promedio (30% y 30%) se ubican en las categorías de nunca y pocas veces al año. El 9% y 12% promedio, en las categorías de una vez al mes y unas pocas veces al mes; finalmente, el 6% y 13% en las categorías de una vez a la semana y pocas veces a la semana.

**TABLA N° 3**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN  
TRABAJADORES DE SALUD**

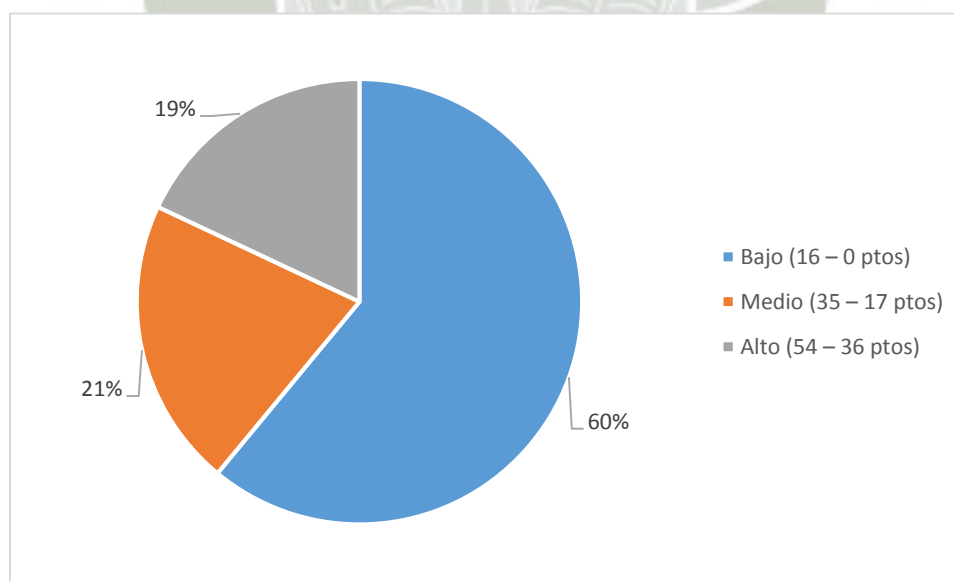
Nivel de Estrés por Agotamiento Emocional	N°	%
Bajo	20	60
Medio	7	21
Alto	16	19
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Elaboración propia

En la tabla N° 3, que muestra el nivel de estrés laboral en la subescala agotamiento emocional, se tiene que el 60% de los trabajadores muestran bajo nivel de agotamiento emocional; nivel medio el 21% y alto solo el 19%.

**GRÁFICO N° 2**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN  
TRABAJADORES DE SALUD**



**TABLA N° 4**

**TRABAJADORES DE SALUD INVESTIGADOS SEGÚN SÍNTOMAS DE ESTRÉS  
LABORAL POR DESPERSONALIZACIÓN**

Síntomas	Nunca		Pocas veces al año o menos		Una vez al mes o menos		Unas pocas veces al mes o menos		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	23	70	5	15	2	6	2	6	0	0	1	3	0	0
2. Siento que me hecho más duro con la gente	14	42	7	21	4	12	2	6	3	9	3	9	0	0
3. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	14	42	10	30	2	6	1	3	3	9	3	9	0	0
4. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	22	67	2	6	1	3	6	18	1	3	0	0	1	3
5. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	18	55	9	27	1	3	4	12	0	0	1	3	0	0
<b>Media aritmética</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Fuente.** Elaboración propia.

En la tabla N° 4, según los síntomas del estrés laboral por despersonalización, se observa que la mayor parte (55% y 21% promedio) de los trabajadores se ubican en las opciones de nunca y pocas veces al año, respectivamente. El 6% y 9% promedio de los trabajadores se ubican en las categorías de una vez al mes y unas pocas veces al mes; y finalmente, el 3% y 6% promedio, en las categorías de una vez a la semana y pocas veces a la semana.

**TABLA N° 5**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR DESPERSONALIZACIÓN EN  
TRABAJADORES DE SALUD**

Nivel de estrés por Despersonalización	N°	%
Bajo	25	76
Medio	5	15
Alto	3	9
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Elaboración propia

En la tabla N° 5, se observa que el nivel de estrés es la subescala de Despersonalización es Bajo, lo evidencia el 76% que representa en los trabajadores de salud. El 15% corresponden a los trabajadores que tienen nivel medio y alto el 9%.

**GRÁFICO N° 3**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR DESPERSONALIZACIÓN EN  
TRABAJADORES DE SALUD**

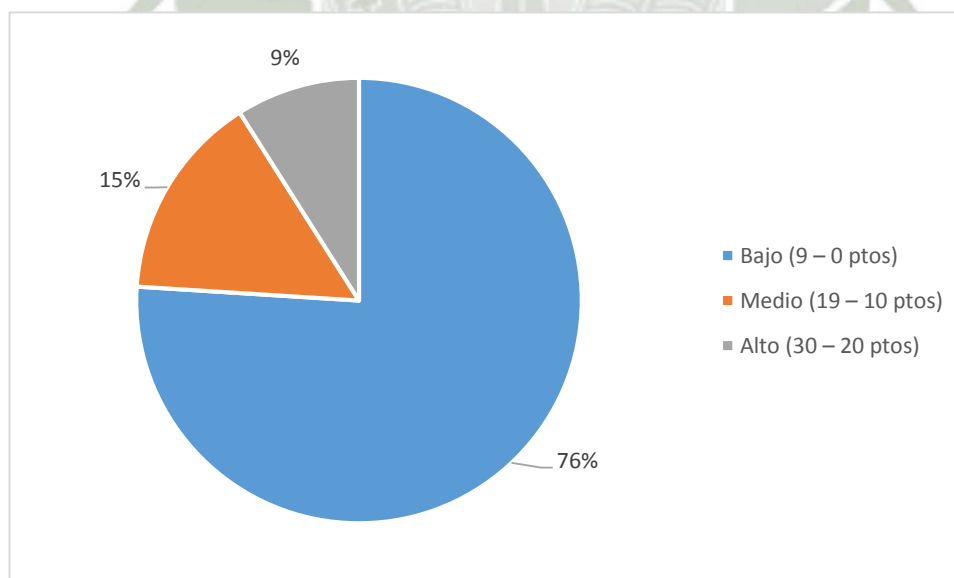


TABLA N° 6

TRABAJADORES DE SALUD INVESTIGADOS SEGÚN SÍNTOMAS DE ESTRÉS  
LABORAL POR REALIZACIÓN PERSONAL

Síntomas	Nunca		Pocas veces al año o menos		Una vez al mes o menos		Unas pocas veces al mes o menos		Una vez a la semana		Pocas veces a la semana		Todos los días	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	0	0	0	2	6	4	12	1	3	9	27	17	52
2. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	0	2	6	1	3	6	18	3	9	7	21	14	42
3. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personal a través de mi trabajo	2	6	2	6	2	6	3	9	4	12	11	33	9	27
4. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	0	1	3	0	0	1	3	4	12	5	15	22	67
5. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	0	4	12	1	3	3	9	2	6	7	21	16	49
6. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	1	3	3	9	0	0	6	18	1	3	10	30	12	36
7. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	0	5	15	2	6	2	6	4	12	7	21	13	39
8. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	12	15	46	5	15	5	15	0	0	3	9	1	3
<b>Media aritmética</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>39</b>

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 6, en atención a los síntomas de estrés laboral por realización personal, se observa que la mayor parte (6%, 21% y 39%) promedio de los trabajadores de la salud se ubican en las opciones de una vez y pocas veces a la semana y todos los días. El 6% y 12% promedio en las categorías unas pocas veces al mes y una vez al mes. Finalmente, el 3% y 12% promedio se ubican en las categorías de nunca y pocas veces al año.

**TABLA N° 7**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR REALIZACIÓN PERSONAL EN  
TRABAJADORES DE SALUD**

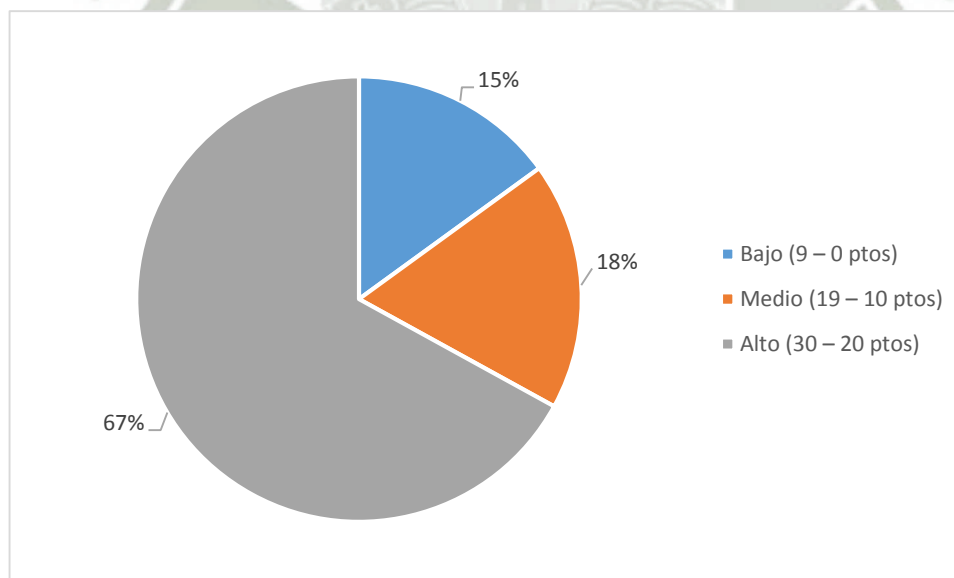
Nivel de estrés por Realización Personal	N°	%
Bajo	5	15
Medio	6	18
Alto	22	67
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Elaboración propia

La tabla N° 7 muestra el nivel de realización personal de los trabajadores de Salud investigados, donde el 67% tiene un nivel alto de realización personal; el 18%, medio y el 15%, bajo.

**GRÁFICO N° 4**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR REALIZACIÓN PERSONAL EN  
TRABAJADORES DE SALUD**



**TABLA N° 8**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD  
INVESTIGADOS**

Nivel de Estrés Laboral		N°	%
Bajo	(43 – 0 pts)	17	52
Medio	(44 – 87 pts)	6	18
Alto	(88 – 132 pts)	10	30
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100</b>

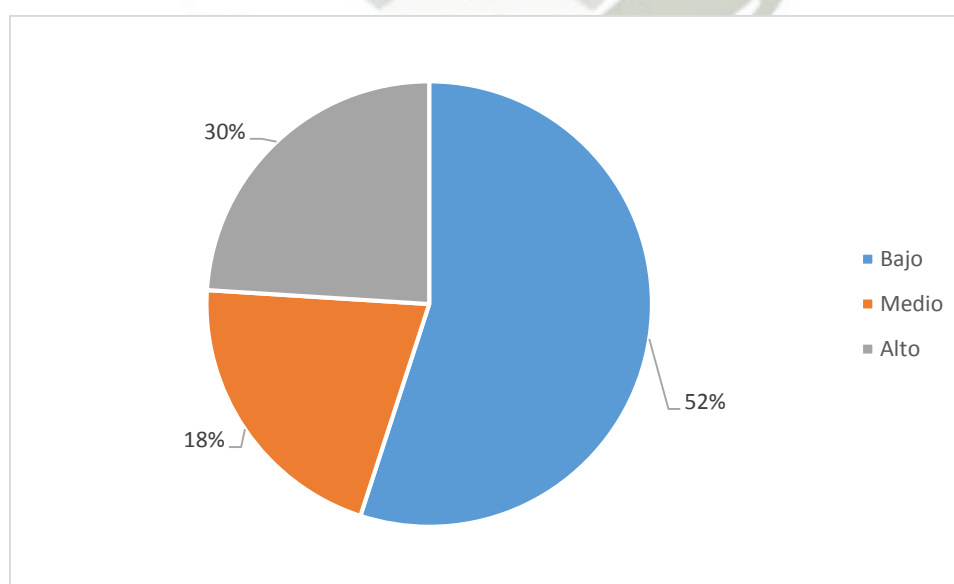
**Fuente.** Elaboración propia

En la tabla N° 8 se observa el nivel global de estrés laboral en los trabajadores de salud del departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue del MINSA – Tacna, en donde el 52% de dicha población muestra un nivel bajo.

La diferencia porcentual del 48% se distribuye de más a menos (30% y 18%) en los niveles: alto y medio.

**GRÁFICO N° 5**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SALUD  
INVESTIGADOS**



### 3. CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA N° 9

#### NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE SALUD EN SUS ONCE DIMENSIONES

Percepción Dimensiones	No saludable		Por mejorar		Saludable	
	N°	%	N°	%	N°	%
1. Identidad	0	0	18	55	15	45
2. Conflicto y cooperación	7	21	25	76	1	3
3. Motivación	5	15	24	73	4	12
4. Remuneración	17	52	16	48	0	0
5. Estructura	0	0	13	39	20	61
6. Toma de decisiones	4	12	25	76	4	12
7. Comunicación organizacional	4	12	21	64	8	24
8. Confort	2	6	28	85	3	9
9. Recompensa	20	61	12	36	1	3
10. Innovación	8	24	24	73	1	3
11. Liderazgo	5	15	27	82	1	3
<b>Media aritmética</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

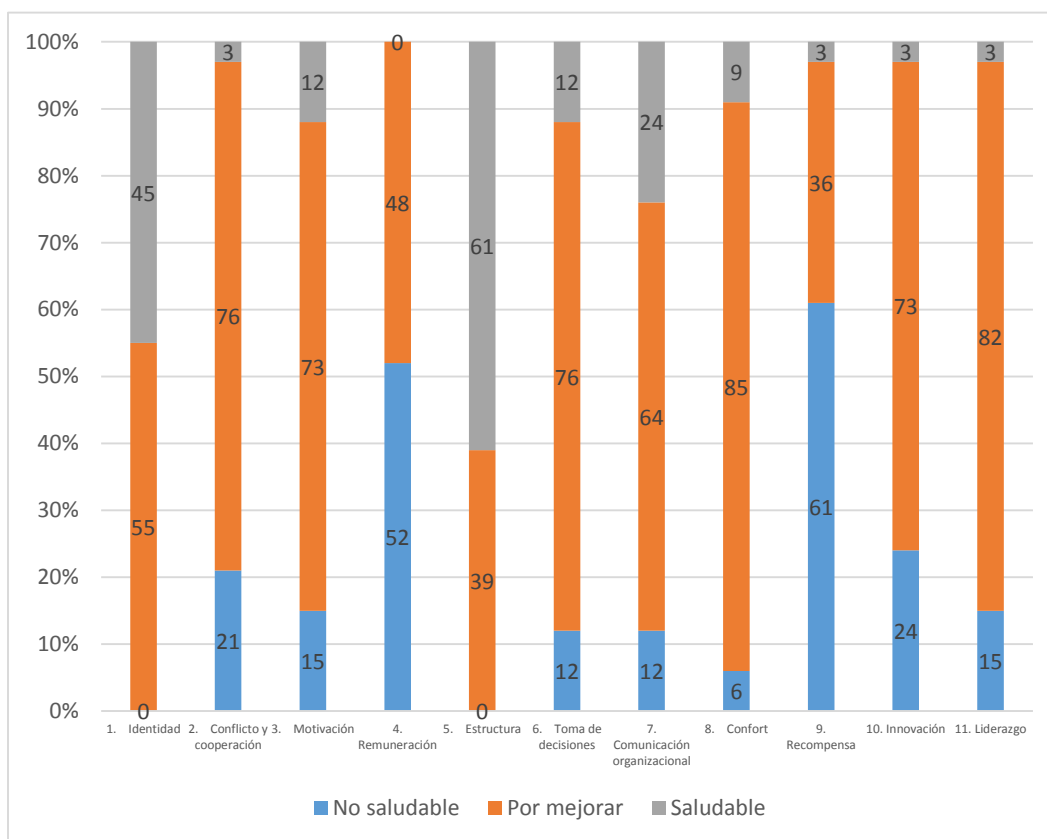
**Fuente.** Elaboración propia.

En la tabla N° 9 respecto a las 11 dimensiones que conforman el nivel de clima organizacional en el Departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna, se observa que las dimensiones que reportan mayor salud son la de: estructura con el 61%, seguido de la dimensión identidad con el 45% y la de comunicación organizacional con el 24%. Las principales dimensiones que reportan como no saludables son la de recompensa con el 60%, la de remuneración con el 52% y la de renovación con el 24%.

Considerando la media aritmética se tiene que el 21% de los trabajadores de salud perciben al clima organizacional del Departamento de gineco-obstetricia como no saludable; el 15% como saludable y el 64% percibe que el clima organizacional debe mejorar.

**GRÁFICO N° 6**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE SALUD EN SUS ONCE DIMENSIONES**



**TABLA N° 10**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE SALUD**

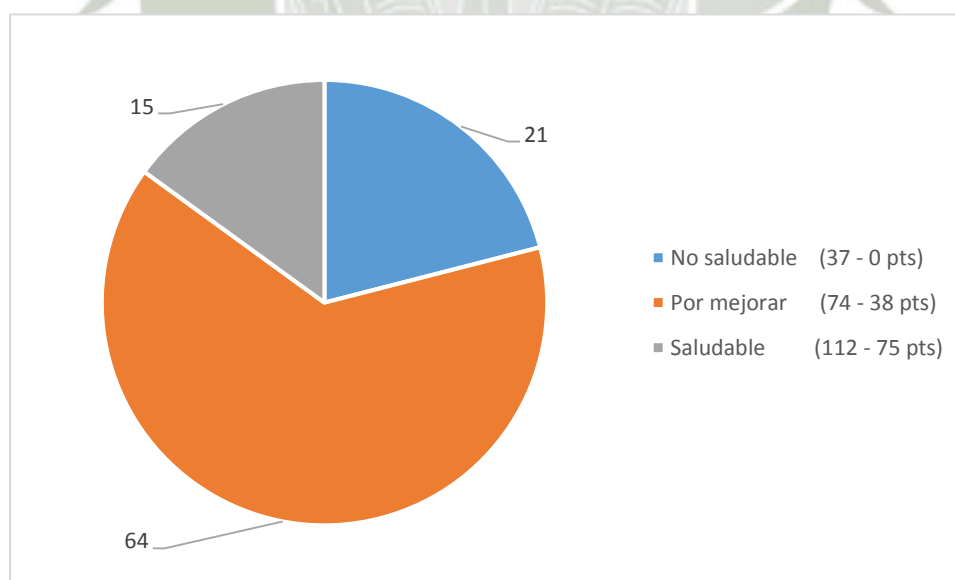
Nivel	N°	%
No saludable (37 - 0 pts)	7	21
Por mejorar (74 - 38 pts)	21	64
Saludable (112 - 75 pts)	5	15
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Instrumento de recolección de datos

En la tabla N° 10, se tiene que el 64% de los trabajadores del Departamento de gineco-obstetricia manifiestan que el clima organizacional puede mejorar; mientras que solo un 15% de los mismos califican el clima organizacional como saludable. El 21% opina que nos es saludable.

**GRAFICO N° 7**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE SALUD**



#### 4. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA N° 11

##### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nivel de Estrés Laboral \ Nivel Clima Organizacional	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No saludable	4	12	3	9	0	0	7	21
Por mejorar	11	34	4	12	6	18	21	64
Saludable	3	9	0	0	2	6	5	15
Total	18	55	7	21	8	24	33	100

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 11 se observa que, del 21% de los trabajadores de salud que trabajan en el Departamento de Gineco-Obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, cuya percepción del Clima Organizacional es no saludable, el 12% y 9% presentan niveles bajo y medio de estrés laboral. Del 64% de trabajadores que perciben u opinan que el clima organizacional debe mejorar, el 34% posee bajo nivel de estrés laboral; el 19%, alto y el 12%, nivel medio.

Del 15% que afirman que el clima organizacional de su institución alcanza un nivel alto, el 9% y 5% presentan niveles bajo y alto niveles de estrés, respectivamente.

## 5. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

En la tabla N° 1 sobre las características generales de los trabajadores de salud del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, que fueron objeto del presente estudio, respecto al grupo ocupacional se observa que el 22% son médicos, 42% obstétrices, 18% enfermeras y 18 técnicos. Cabe señalar que el universo de servicio lo constituyen 72 trabajadores, pero sólo se trabajó con una muestra de 33. Los porcentajes de participación de los sujetos de estudio reportados guardan relación con los porcentajes del total de trabajadores del servicio en los grupos ocupacionales médico y obstétrices.

Respecto al género, participaron en el estudio mayormente los trabajadores de género femenino con 88%, en menor proporción el género masculino con 12%; de la misma forma estos porcentajes reportados coinciden con la relación género masculino – femenino que se observa en el departamento. La ginecología y la obstetricia son especialidades que trabajan con pacientes de sexo femenino, por lo que resulta natural encontrar más trabajadores (profesionales y técnicos) de género femenino en servicios de esta naturaleza.

La edad más frecuente de los trabajadores del departamento de gineco obstetricia está comprendida entre los 46 a 55 años con un 32% seguido de los 25 a 35 años con el 24%, los de 36 a 45 y 55 a 65 con el 22% respectivamente. Estos 4 grupos etareos concentran el 100% de la población encuestada. La media es 45.94 años, por lo que se puede afirmar que los trabajadores entrevistados en su mayoría son adultos maduros.

Respecto al estado civil, el mayor porcentaje de trabajadores son casados con 39%, seguido soltero con el 30%, divorciados y separados con el 22%. Predomina el estado civil de casado. Situación análoga a otros estudios realizados con el mismo tema.

En el tiempo de servicios institucionales, destaca el tiempo de 11 á 20 años con un 39%, seguido el de 21 a 30 años con un 27% y el de 1 a 10 años con 22%; el 12% refiere tener más de 30 años de servicio. El conocer el tiempo de servicios en la presente investigación es de vital importancia a que los problemas de salud, en este caso, mental adquisición mayor intensidad en tiempos mayores.

Respecto a la condición laboral de los trabajadores, destacan los nombrados con el 78%, seguido de los contratados bajo cualquier modalidad con 22%. La condición de nombrado permite mayor estabilidad laboral y por consiguiente, estabilidad económica.

En atención al estrés laboral en la tabla N° 2 se observa que el 33% y 33% se ubican en las categorías de nunca y pocas veces al año; el 9% y 12% promedio, en las categorías de una vez al mes y unas pocas veces al mes; finalmente; el 6% y 9% en las categorías de una vez a la semana y pocas veces a la semana.

Comparando el 33% - 33% con el 6% y 9%, se tiene que la mayoría de trabajadores (66%) acumulado no presentan síntomas de estrés laboral por agotamiento emocional. En cambio, el 6% y 9% que acumulados hacen el 15% y representan a los trabajadores que presentan dichos síntomas semanalmente. El 9% y 12%, que en conjunto hacen el 21% presentan los síntomas esporádicamente; es decir a un mes o dos meses.

En la Tabla N° 4 según los síntomas de estrés laboral por despersonalización se observa que la mayor parte: 55% y 21% promedio se ubican en las opciones de nunca y pocas veces al año, respectivamente. El 6% y 9% promedio se ubican en las categorías de una vez al mes y unas pocas veces al mes, y finalmente, el 3% y 6% promedio, en las categorías de una vez a la semana y pocas veces a la semana.

Estos resultados nos permiten afirmar que el 76% promedio de trabajadores no presentan síntomas o si los presentan es en muy pocas veces al año.

MORALES (2007), en su estudio sobre nivel de estrés laboral, encontró en la dimensión de despersonalización en 51.3% con nivel moderado y un 32.9% con nivel leve. Los resultados encontrados por Morales coinciden discretamente con los encontrados en el presente estudio.

En la Tabla N° 6 en atención a los síntomas de estrés laboral por realización personal se observa que el 6%, 21% y 39% promedio de los trabajadores de la salud se ubican en las opciones de una vez y pocas veces por semana y todos los días. El 6% y 12% promedio se ubica en las categorías más pocas veces al mes y una vez al mes. Finalmente, el 3% y 12% promedio se ubican en las categorías de nunca y pocas veces al año.

Al análisis de los resultados, tenemos que más de la cuarta parte, los trabajadores realizan en forma continua acciones que caracterizan a la realización personal, por el sentimiento demostrado en el entendimiento de los pacientes, la eficacia para la solución de los problemas de los pacientes, la energía en el trabajo, entre otros. Estudios realizados sobre estrés, señalan que en este indicador los resultados son contrarios a los de la presente investigación.

En lo que se refiere al nivel de estrés por agotamiento emocional, la tabla N° 3 muestra que el 61% de los trabajadores registran un nivel bajo de agotamiento emocional; el 21% nivel medio y el 18% alto. Resultados que guardan coherencia con los de los síntomas de estrés laboral por agotamiento emocional, según las frecuencias señaladas.

La tabla N° 5 sobre el nivel de estrés laboral por despersonalización señala que es bajo en el 76%, medio en el 15% y 9% en el nivel alto. Resultados también coherentes con los de los síntomas de estrés laboral por despersonalización, según las frecuencias señaladas.

En la tabla N° 4, respecto a los ítems que conforman la sub escala despersonalización, se observa que lo conforman 5 ítems. La mayor frecuencia significa mayor despersonalización y la menor frecuencia menor despersonalización. El ítem “siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes”, fue el único que presentó una frecuencia de “todos los días”, representado con un 3.0% (1 investigado) que sumado a las frecuencias mayores: pocas veces a la semana, una vez a la semana y unas pocas veces al mes hacen 24%; seguido de ítem 10 “siento que me he hecho más duro con la gente”: 24%, e ítem 11 “me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”: 21%.

En la tabla N° 8 se observa el nivel global de estrés laboral en los trabajadores de salud del departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unanue del MINSA – Tacna, en donde el 55% de dicha población muestra un nivel bajo. La diferencia porcentual del 455 se distribuye de más a menos (24% y 21%) en los niveles: alto y medio. Resultados que invitan a una cuidadosa reflexión en razón a que el 43% acumulado nos indicios de estrés laboral por agotamiento emocional y despersonalización, hecho que coloca a los trabajadores en un estado de malestar y disconfor que los conlleva a disminuir su capacidad de trabajo.

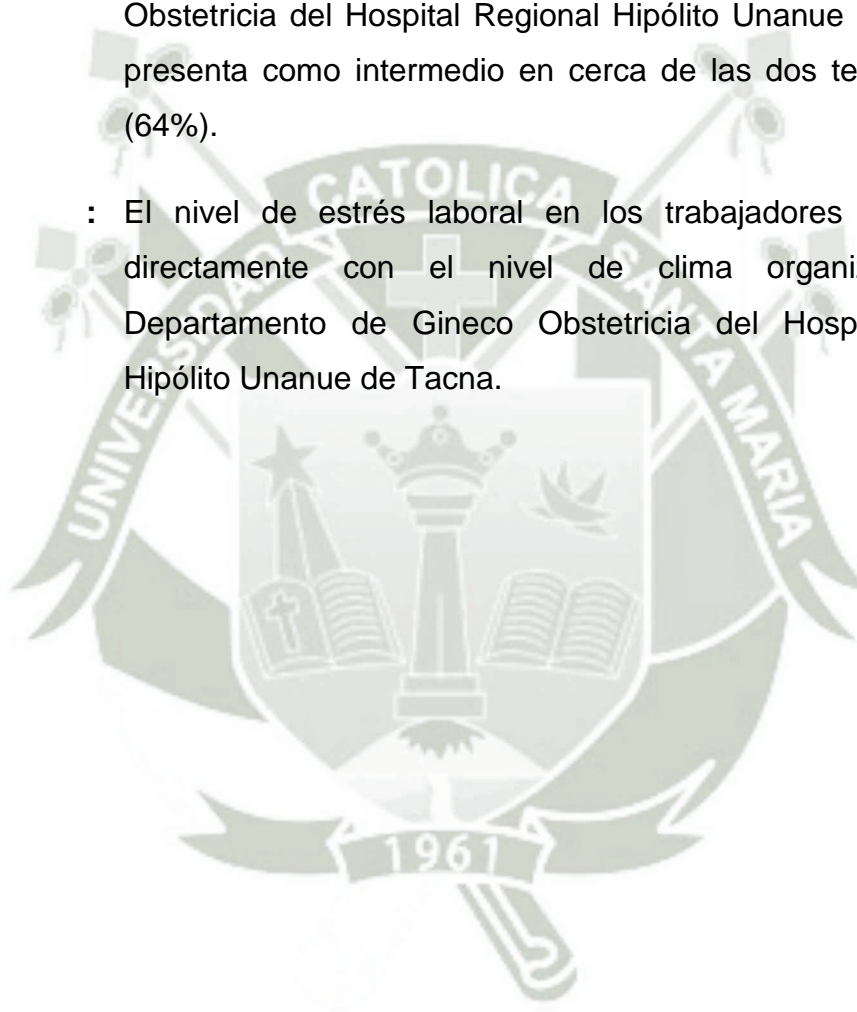
En la tabla N° 9, respecto a las 11 dimensiones que conforman el nivel del clima organizacional en los trabajadores del Departamento de Gineco obstetricia del Hospital Hipólito Unanue, se observa que las dimensiones que reportan mayor salud son la dimensión estructura con 61%, seguido de dimensión identidad con 45%, y comunicación organizacional con el 24%. Las principales dimensiones que se reportan como no saludables son la dimensión recompensa con 61%, seguido de dimensión remuneración con 52%, y dimensión innovación con 24%.

En la tabla N° 10, respecto a la variable de nivel de clima organizacional en los trabajadores del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue, se observa que el 64% promedio de los investigados presenta un nivel por mejorar, el 21% promedio presenta un nivel no saludable, y el 5% promedio presenta un nivel saludable. Es decir 1 de cada 10 perciben un clima organizacional no saludable, solo 1 de cada 20 entrevistados percibe un clima organizacional saludable, mientras que 8 de cada 10 perciben un clima organizacional pro mejorar. Los resultados guardan relación con VERA (2004), quien en su estudio sobre la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que brinda la Micro Red de Salud Ilo, reporto un 70.7% de percepción de clima organizacional inadecuado. Asimismo, QUIROZ (2013), reporta en su estudio Factores Asociados al Síndrome Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital de Salud, una prevalencia del Síndrome Burnout en grado bajo en el 79.7% de médicos y 89% de enfermeras, y no encontró Síndrome Burnout en alto grado. DEL RIO y cols (2013), en su estudio sobre clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, encontraron un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar; el 12.4% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 74.7% por mejora y el 12.9% un clima saludable; estos datos tienen cierta similitud a los encontrados en el presente trabajo.

En la tabla N° 11, sobre el análisis de relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, se interpreta que no existe correlación suficiente.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El nivel de estrés laboral en los trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se presenta en más de la mitad como bajo (55%).
- SEGUNDA** : El nivel del clima organizacional en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, se presenta como intermedio en cerca de las dos terceras partes (64%).
- TERCERA** : El nivel de estrés laboral en los trabajadores se relaciona directamente con el nivel de clima organizacional del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.



## RECOMENDACIONES

Los Directivos del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna (MINSA):

1. Implementen un Plan Integral de Desarrollo de Recursos Humanos, para mejorar las condiciones de trabajo y salud mental en beneficio de los trabajadores del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, y principalmente en el Departamento de Gineco Obstetricia por la naturaleza del servicio que presta.
2. Institucionalicen la investigación operativa para identificar y mejorar oportunidades de mejora de las condiciones de trabajo del personal de la institución.
3. Promuevan propuestas a nivel regional y nacional para mejorar las retribuciones y remuneraciones del personal de salud; a nivel interno procurar la equidad de las mismas.
4. Establezcan un sistema de medición y monitoreo permanente del comportamiento del estrés laboral y clima organizacional en la institución.
5. Modificar el plan anual de incentivos (pecuniarios y no pecuniarios) en relación a las expectativas de los trabajadores y realimentar periódicamente a los trabajadores sobre los logros y cumplimiento de los objetivos institucionales.

## PROPUESTA

### ¿CÓMO PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL?

Considerando las dos primeras recomendaciones, es que se diseña la siguiente propuesta, cuyo fin es “prevenir el estrés laboral” mejorando las condiciones de trabajo e integrando la investigación para identificar y mejorar las oportunidades y las condiciones de mejora de trabajo.

#### 1. PERFIL DEL TRABAJADOR

El programa está dirigido a los trabajadores de salud del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. MINSA de Tacna.

#### 2. PROPÓSITO

Lograr capacidad para identificar y combatir los factores de riesgo del estrés laboral.

#### 3. METODOLOGÍA

Se incide en el nivel personal y de grupo desde una perspectiva interdisciplinaria nivel personal y grupal, a fin de identificar los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

#### 4. CONTENIDO DEL PROGRAMA

Modulo	Tiempo	Docente	Calendario 2015
Factores de riesgo del estrés	1 hora	Psicólogo	Agosto
Técnicas cognitivas para la prevención del estrés	1 hora	Psicólogo	Setiembre
Técnicas conductuales para la prevención del estrés	1 hora	Psicólogo	Octubre
Técnicas fisiológicas para la prevención del estrés	1 hora	Psicólogo	Noviembre
Taller práctico de gimnasia laboral	5 horas	Psicólogo	Noviembre

## 5. HORARIO:

Lunes a viernes (01 hora). Los horarios podrán variar en función de las necesidades y disponibilidad de tiempo de los participantes.

## 6. CONTENIDO ANALÍTICO

### 1. Modulo I: Factores de Riesgo del Estrés

Contenido:

- Desarrollo de un buen estado.
- Dieta adecuada.
- Apoyo social.
- Distracción y buen humor.
  - Taller Practico

### 2. Técnicas cognitivas para la prevención del estrés

Contenido:

- Reorganización cognitiva.
- Modificación de pensamientos automáticos.
- Modificación de pensamientos deformados.
- Desensibilización sistemática.
  - Taller Practico

### 3. Técnicas conductuales para la prevención del estrés

Contenido:

- Entrenamiento asertivo.
- Habilidades sociales.
- Habilidades para la solución de problemas.
- Modelamiento encubierto.
- Autocontrol.
  - Taller Practico

#### 4. Técnicas fisiológicas para la prevención del estrés

Docente: Especialista en Yoga y Meditación Contenido:

- Relajación física.
- Control de la respiración.
- Relajación mental (meditación)
- Biofeedback.
- Taller Practico

#### 5. Modulo V: Taller práctico de gimnasia laboral

Docente: Especialista en entrenamiento físico personalizado y Nutricionista  
Contenido:

- Diseño de planes de ejercicio y/o entrenamiento personalizados según las necesidades y posibilidades (grupales e individuales, dentro o fuera de la sede hospitalaria).
- Asesoría nutricional según necesidades personales.
- Técnica corporal de Streching.
- Técnica corporal de Pilates.
- Organización de actividades lúdicas y deportivas (internas y externas).

#### 6. SEDE

Ambiente implementado por la Micro red Alto Selva Alegre.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Del Rio Mendoza, Jeny Rosanna. Clima Organizacional en Trabajadores de un Hospital General de Ica, Perú, 2005.
2. Hellriegel D, Slocum J. Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Editorial Thompson; 2004.
3. Lupien, Sonia. La receta para el estrés [videocinta]. Barcelona: REDES; 2009.
4. Maicon C, Enrique J, Garces de los Fayos R. El Síndrome de Burnout. Anales de Psicología. 2010; Vol. 26, N° 01,170.
5. Marulanda Ruiz I. Estrés Laboral, Enemigo Silencioso de la Salud y la Satisfacción con la Vida. Primera Edición. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología; Octubre 2007.
6. Maslach C, Jackson SE. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto California: Consulting Psychologists Press, 1981.
7. Schuler, R.S. Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. Décima Edición. México: Editorial Pearson; 2004.

## HEMEROGRAFÍA

1. Campos M. Causas y Efectos del Estrés Laboral [Monografía en Internet]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2006 [acceso 22 de Julio de 2013]. Disponible en: <http://www.monografías.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml#ixzz2WkhuLQJJ>.
2. Hospital de Huacho. Estudio de Clima Organizacional - EDCO. Ministerio de Salud. Enero a Septiembre 2010.
3. Huamán Loayza D. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco del Distrito Coronel Gregorio Albarracín - Tacna 2009. Tacna; 2009.
4. Mejías A. Medición del Clima Organizacional en Instituciones de Educación Superior. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología. 2006 Junio; Volumen 10, Número 38, pp 55-61.
5. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2011. Pág. 04.
6. Ordenes D., Nadia, "Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río". Revista Chilena de Pediatría. 75 (5); 449-454, 2004.
7. Pérez Maldonado I. Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. Revista Investigación y Postgrado. Chile; 2006; Vol. 21, No. 2.
8. Prioridades de investigación en salud en el Perú "2010-2014". La experiencia de un Proceso participativo y descentralizado: sistematización de la experiencia. / elaborado por César Cabezas Sánchez, Martín Yagui Moscoso, Patricia Caballero Ñopo... [et al.]. Lima: Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2011. 81 p: ilus., graf., tab. 21 cm.
9. Sánchez Ramírez M, Luna Castillo H, Hernández Souza M. Asociación de Estrés Laboral Organizacional en la Presentación de Accidentes de Trabajo. En : 1o Congreso Internacional y 4o Foro de las Américas en Investigación Sobre Factores

Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo Retos y perspectivas latinoamericanas para la teoría, la investigación y la intervención, en el contexto de la globalización. Bogotá, Colombia; Instituto Mexicano del Seguro Social; 17 al 20 de Octubre de 2012.

10. Sevillano Gamboa R. Incidencia de la Percepción del Estilo de Liderazgo del Gerente sobre el Clima Organizacional en Zofra Tacna en el 2007. Tacna, 2007.
11. Vera Juárez, J. Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que brinda la Micro Red de Salud lio, 2004. lio, Moquegua; 2004.
12. Washington Muggi C. Influencia del Clima Organizacional y del Factor Humano en la Aplicación de Círculos de Calidad en la Empresa Electrosur S.A. Tacna; 2006.



## INFORMATOGRAFÍA

1. Agut S, Grau R, Beas M. Burnout en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. Simposio "Aspectos psicosociales del estrés ocupacional". <http://www.salves.com.br/virtual/Burnout.es.mui.htm> 2004.
2. Aranda Beltrán Carolina. Diferencias por sexo, Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. Rev. costarric. Salud pública [revista en la Internet]. 2006 Dic [citado 2013 Sep. 27]; 15(29): 1-7. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-14292006000200002&ing=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002&ing=es).
3. Diario Oficial El Peruano: Normas Legales, Decreto Supremo N° 005-20-2012TR, Reglamento Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 464861 [Internet]. Perú: Editora Perú; 2010 [actualizado 25 Abr 2012; citado 15 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/edicion/>.
4. Diario Oficial El Peruano: Normas Legales, Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 448694 [Internet]. Perú: Editora Perú; 2010 [actualizado 20 Ago 2011; citado 15 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/edicion/>.
5. Dirección General de Salud Ambiental, Dirección de Salud Ocupacional [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; [Actualizado 22 Jul 2013; citado 22 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.digesa.sld.pe/DSO/DSO.asp>.
6. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet]. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Decreto Supremo N° 002-2013-TR - Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Dado el 1°-05-2013; [Actualizado 12 Jul 2013; citado 22 Jul 2013], Disponible en: <http://www.educacionenred.com/Noticia/?portada=36241>.

7. Palacin M. Promover salud en los equipos de trabajo. Prevención e intervención del síndrome del Burnt-Out en los equipos de trabajo. Equipo CONSULTOR. Sitio Web:<http://www.burcet.net> 2001.
8. Psicología On Line [Internet]. Valencia España: Vicente Mars Llopis; 1997 [2000; 20 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/fases-del-estres.html>.
9. Quiroz Valdivia, Rodolfo. Factores Asociados al Síndrome Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. Rev. SITÚA [revista en la Internet]. 2003 Dic [citado 2013 Sep. 27]; 12(23): 11-22. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2004\\_n23/factores.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2004_n23/factores.htm).







# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD



**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HIPÓLITO UNANUE. MINSA. TACNA, 2014.**

Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller  
**FLORMIRA C. QUISPE CALDERÓN**  
para optar el Grado Académico de  
**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SALUD**

**AREQUIPA – PERÚ  
2014**

## I. PREÁMBULO

Con el transcurso de los años, en la gran mayoría de ciudades y centros laborales, sobre todo en establecimientos de salud grandes, se observa en trabajadores manifestaciones de tensión y/o discomfort, las mismas que van progresivamente en aumento. Lamentablemente a este hecho no se le brinda la atención e importancia debidas. El Departamento de Gineco Obstetricia experimenta un fenómeno muy parecido, sobre todo si tenemos en cuenta que en dicho departamento trabajan diferentes grupos profesionales y por la naturaleza del mismo, mantiene un flujo alto de usuarios según diagnóstico o tiempo de permanencia en la institución. Asimismo, la calidad de atención que perciben los usuarios externos, se ve influenciada por el agotamiento del personal que incide negativamente en el cumplimiento de los servicios que brindan.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente de trabajo y las adecuadas por parte de los clientes externos, se debe incorporar nuevas herramientas que permitan mejorar la relación tanto entre los trabajadores, como con los usuarios. Todo esto en virtud de brindar un servicio cada vez más cálido y de calidad, mejorando con ello el clima organizacional. En razón a esto, es que la autora ha seleccionado el tema de estrés laboral y clima organizacional, el que será estudiado a partir de sus características generales y particulares, y así obtener resultados propios de la realidad a estudiar y que en lo posterior sirvan para poder implementar mejorar, tanto en el desempeño como en la salud ocupacional del equipo de salud del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue.

## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. Problema de investigación

#### 1.1. Enunciado del problema

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HIPÓLITO UNANUE. MINSA. TACNA, 2014.

#### 1.2. Descripción del problema

##### 1.2.1. Ubicación del Problema

Campo : Ciencias de la Salud  
Área : Gerencia en Salud  
Línea : Recursos Humanos

##### 1.2.2. Operacionalización de Variables

El presente estudio tiene dos variables:

- Estrés laboral
- Clima organizacional

Variables	Indicadores	Subindicadores
Primera Estrés laboral (Conjunto de reacciones fisiológicas y psicoemocionales que experimenta el trabajador cuando se le somete a ciertas presiones)	1. Agotamiento emocional (Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente)  2. Despersonalización (Valora el reconocimiento de actitudes)  3. Realización personal (Evalúa los sentimientos de autoeficacia)	1.1. Con el trabajo asistencial 1.2. Con el trabajo administrativo 1.3. Con la sobrecarga de trabajo  2.1. Actitud de frialdad en el trabajo 2.2. Actitud de distanciamiento con los pacientes 2.3. Actitud de distanciamiento en el trabajo  3.1. Sentimiento de autoeficacia 3.2. Sentimiento de compromiso con el trabajo

		3.3. Sentimiento de cumplimiento en el trabajo
Segunda Clima organizacional (Percepción de la administración por los miembros de la organización)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potencial humano (Sistema social interno de la organización)</li> <li>2. Diseño Organizacional (Coordinación consiente de 4 denominadores)</li> <li>3. Cultura Organizacional (concurso de personas comprometidas con los objetivos institucionales)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Liderazgo</li> <li>1.2. Innovación</li> <li>1.3. Recompensa</li> <li>1.4. Confort</li> <li>1.1. Estructura de decisiones</li> <li>1.2. Toma de decisiones</li> <li>1.3. Comunicación organizacional</li> <li>1.4. Remuneración</li> <li>3.1. Identidad y cooperación</li> <li>3.2. Conflicto y cooperación</li> </ol>

### 1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna?
- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el clima organizacional del Hospital Hipolito Unanue de Tacna?

### 1.2.4. Tipo y nivel

Tipo : De campo.

Nivel : Descriptivo, relacional y de corte transversal.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

Considerando el criterio de actualidad y pertinencia científica tenemos que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha planteado su preocupación por el rápido incremento de los índices de estrés laboral en el

mundo, constituyendo un gran desafío para los empleadores y para los gobiernos su estudio y tratamiento. Se observa que en las grandes ciudades aumenta la incidencia de morbilidad y mortalidad por cardiopatía isquémica, enfermedad estrechamente ligada al estrés y este causado por la sensación de agobio que ocasiona el entorno económico, laboral, social y político en general.

Asimismo, en el ámbito nacional, el estudio considera el Lineamiento de Política de Salud 2007 – 2020 N° 06: Desarrollo de los Recursos Humanos; y el Objetivo Determinante de la Salud N° 04: Salud Ocupacional, los mismos que se refieren a proteger y promover la salud en el lugar de trabajo para reducir la carga de mortalidad y discapacidad debida a exposición ocupacional.

También se considera lo estipulado por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) y la Dirección de Salud Ocupacional (DSO), la misma que cuenta con las áreas de seguridad e higiene ocupacional y el área de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Las funciones de ambas áreas son el proteger la salud de los trabajadores, controlando los factores de riesgo a los que están expuestos, tomando en cuenta aspectos técnico científicos de la ingeniería de higiene y seguridad ocupacional, en relación con la medicina ocupacional y del medio ambiente y la psicología organizacional; y proteger la salud en los trabajadores contra los accidentes de trabajo y las enfermedades relacionadas al trabajo, tomando en cuenta aspectos técnico científicos de la medicina del trabajo, la medicina ocupacional y del medio ambiente, la epidemiología, ya la medicina preventiva, en relación con la higiene y la psicología organizacional.<sup>1</sup>

Recientemente se ha promulgado el Decreto Supremo N° 002-2013-TR, sobre Aprobación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene como fin sensibilizar y educar a los empleadores de diversos rubros respecto de la importancia de prevenir los riesgos laborales para que

---

<sup>1</sup> Dirección General de Salud Ambiental, Dirección de Salud Ocupacional (Internet). Perú: Ministerio de Salud; (Actualizado 22 Jul 2013; citado 22 Jul 2013). Disponible en: <http://www.digesa.sld.pe/DSO/DSO.asp>

los trabajadores gocen de una buena salud y mejor calidad de vida.<sup>2</sup> Dicha política se enmarca en la Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo,<sup>3</sup> y en su Reglamento.<sup>4</sup>

La presente investigación se enmarca en las Prioridades de Investigación en Salud en el Perú 2010 – 2014, que como parte de un proceso participativo y descentralizado se eligió como primera prioridad las investigaciones para conocer los problemas de recursos humanos. Entre las Prioridades de Investigación Regional, destaca la N° 06: investigaciones para conocer el problema de planificación, distribución y competencias de los recursos humanos y los factores causales en la región Tacna.<sup>5</sup>

Asimismo, el presente estudio es pertinente en razón a sus implicancias en la solución de satisfacción en la realización de la atención de la salud integral por parte del personal o las implicancias negativas que encuentran en el desempeño de sus funciones. Cabe destacar que las condiciones de equipamiento y recurso humano en los últimos años ha venido sufriendo un desbalance comparando con el incremento de la población demandante de atención, lo que genera debilitamiento de los servicios públicos de salud, principalmente en el recurso. Esta situación requiere de transformaciones tangibles en dicho sector. Se sabe que el desgaste del personal de salud, se traslada negativamente a las tareas y servicios que producen.

Asimismo, el presente estudio adquiere relevancia social y humana porque el personal con alto nivel de insatisfacción limita sus aportes de habilidades y conocimientos, boicotea, roba, destruye, genera desperdicios, provoca conflictos, contagia desgano en el equipo de trabajo, desmoraliza, mal atiende a los clientes, entre otros; ponen en serio peligro el clima de trabajo,

---

<sup>2</sup> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet]. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Decreto Supremo N° 002-2013-TR - Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Dado el r-05-2013; [Actualizado 12 Jul 2013; citado 22 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.educacionred.com/Noticia/?portada=36241>

<sup>3</sup> Diario Oficial El Peruano: Normas Legales, Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 448694 [Internet]. Perú: Editora Perú; 2010 [actualizado 20 Ago 2011; citado 15 Jul 2011]. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/edicion/>

<sup>4</sup> Diario Oficial El Peruano: Normas Legales, Decreto Supremo N° 005-20-2012TR, Reglamento Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 464861 [Internet]. Perú: Editora Perú; 2010 [actualizado 25 Abr 2012; citado 15 Jul 2011]. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/edicion/>

<sup>5</sup> Prioridades de Investigación en salud en el Perú 2010-2014: La experiencia de un Proceso participativo y descentralizado: sistematización de la experiencia. / elaborado por César Cabezas Sánchez, Martín Yagui Moscoso, Patricia Caballero Ñopo... [et al.] - Lima: Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2011. 81 p.: ilus., graf., tab. 21 cm.

lo que repercute en la atención a la población, lo cual permite la investigador obtener información de cómo contribuir a mejorar y revertir dicho problema.

El estudio no resulta totalmente original, ya que existen antecedentes pero respecto a otras realidades, más no en el área de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

La implementación y ejecución del presente estudio es factible de realizar, pues se cuenta con la predisposición de participar por parte del personal de departamento.

En el ámbito personal motiva el hecho de realizar una investigación al respecto el contribuir a conocer cuán importante es el problema en el Departamento en estudio, y poder diseñar en un segundo momento las estrategias de intervención para mejorar y para experimentar la satisfacción de obtener el grado de Magister de Gerencia en Salud.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1. ESTRÉS LABORAL**

#### **2.1.1. Conceptualización**

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión.

Se caracteriza por su dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante.

#### **2.1.2. Generadores del Estrés**

El estrés como emoción, sentimiento de ansiedad o de tensión física que ocurre cuando las presiones y obligaciones impuestas a una persona exceden su habilidad para manejarlas. Las exigencias físicas o psicológicas de un determinado ambiente se llaman estresores o generadores de estrés. Estos

adoptan formas diversas, pero todos tienen algo en común; crean tensión y estrés cuando alguien los percibe como una exigencia que quizá exceda su propia capacidad de respuesta.

El concepto de estrés está basado en la teoría propuesta por Richard Lazarus, quien define estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación.<sup>6</sup>

En todo centro laboral, un hecho, una situación puede ser estresante para algunos trabajadores, aunque para otros no, según el cargo. Esto depende de varios factores dentro de ellos está el conocimiento y la experiencia.

La situación que provoca estrés tiene que ser novedad (lo que nos pasa tiene que ser nuevo) es que (tiene que ser impredecible) y tener la sensación de que se pierde en control de la situación. Todo esto constituye una amenaza para nuestra personalidad.

Tenemos entonces que nuestras emociones son un sistema dinámico cambiante de adaptación a las situaciones nuevas complejas o cambiantes que se van dando y que nos permiten plantear mecanismos de respuesta a las oportunidades que nos da la vida o que algunas veces afectan nuestro bienestar.

Se puede establecer una diferencia entre factores estresantes absolutos y relativos. Un factor estresante absoluto supone una amenaza para la supervivencia. La Organización Mundial de la Salud predice que en año 2020, la depresión relacionada con el estrés será la segunda causa de invalidez en el mundo, estamos expuestos a situaciones nuevas, impredecibles, que no controlamos. Es así que hoy en día estamos rodeados de información que el cerebro puede procesar como si fuera compleja y sufrimos respuestas de estrés todo el tiempo. Pero el estrés agudo es siempre muy bueno para la supervivencia, también se ha descubierto que es estrés mejora la memoria. La razón es que el estrés, pone en guardia al organismo.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Marulanda Ruiz I. Estrés Laboral. Enemigo Silencioso de la Salud y la Satisfacción con la Vida. Primera Edición. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología; Octubre 2007.

<sup>7</sup> Lupien, Sonia. La receta para el estrés (videocinta). Barcelona: REDES; 2009.

### 2.1.3. Tipos

#### A. Episódico

Se refiere a aquel que ocurre esporádicamente, no continuo en el tiempo, por ejemplo un despido.

#### B. Crónico

Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

##### a) Ambiente físico inadecuado

Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Escasa luz o luz muy brillante.
- Ruido excesivo o intermitente.
- Vibraciones.
- Aire contaminado.
- Alta o baja temperatura.

##### b) Condiciones de Trabajo

Es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, falta de incentivos de motivación para el trabajo, remuneraciones no acorde al trabajo realizado, entre otras.

- Trabajadores de Salud.
- Controladores aéreos.
- Obreros en cadena rápida y compleja.
- Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información.
- Víctimas de catástrofes.
- Emigrados.
- Ingresadores de información a sistemas de computación.

El estrés por sobre estimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.<sup>8</sup>

### c) Alteración de ritmos biológicos

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en:

- Trabajadores nocturnos.
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas.
- Controladores aéreos.
- Personal de salud.
- Personal de seguridad.
- Trabajadores del transporte.
- Diplomáticos.
- Atletas profesionales.

#### 2.1.4. Sintomatología

Dentro de los síntomas físicos los más recurrentes son cefalea, fatiga, dolores musculares, molestias gastrointestinales, alteraciones en el peso, problemas de sueño, hipertensión arterial, sensaciones de ahogo, impotencia y alteraciones menstruales, entre otros. Las manifestaciones emocionales y psicológicas más frecuentes son sentimientos de culpabilidad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, melancolía, depresión, cinismo, aburrimiento, pérdida de idealismo, incompetencia y autovaloración negativa.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Apuntes de Clase. Salud Ocupacional y del Medio Ambiente. Arequipa, 2012.

<sup>9</sup> Maicom C, Enrique J, Garces de los Fayos R. El Síndrome de Burnout. Anales de Psicología. 2010; Vol. 26, N° 01, 170.

También se pueden observar signos relacionados a la organización laboral, como violación de las normas, descansos alargados, excesivo ausentismo, disminución en el rendimiento, falta en el rendimiento laboral.

### **2.1.5. Fases del estrés<sup>10</sup>**

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase, el estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias. Es así que se pueden dar etapas de dichas reacciones como fase de alarma, resistencia y agotamiento.

#### **A. Fase de Alarma**

Sería la primera fase y se da cuando nos enfrentamos a una situación nueva o difícil, nuestro cerebro analiza los elementos que tiene a su alcance, los compara recurriendo a lo almacenado en nuestra memoria y si percibe que no dispone de suficiente energía para responder, envía las órdenes necesarias para que el organismo libere adrenalina. El cuerpo se prepara para responder, incrementando la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, la tensión de los músculos... es una reacción biológica normal que nos aporta lo necesario para que nuestro organismo se encuentre en óptimas condiciones para ejecutar la respuesta ante la estimulación percibida.

#### **B. Fase de Resistencia**

Es en esta fase donde la persona se mantiene, mientras dura la estimulación, en continuo estado de activación y a pesar de que aparecen los primeros síntomas de cansancio el organismo sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad como si nada hubiera ocurrido.

---

<sup>10</sup> Psicología On Line (Internet). Valencia España: Vicente Mars Llopis; 1997 (2000; 20 Jul 2013). Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/fases-del-estres.html>.

## C. Fase de Agotamiento

Sería la última fase y la que más problemas nos puede ocasionar, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresante no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos. “El estrés termina convirtiéndose en peligroso cuando se presenta con mucha frecuencia, se prolonga desmesuradamente en el tiempo o se concentra en una determinado órgano impidiendo tanto la recuperación funcional como psicológica”.

## 2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

### 2.2.1. Definiciones

Según el Ministerio de Salud, el clima organizacional, son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.<sup>11</sup>

### 2.2.2. Características del clima Organizacional

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros. Sus características son:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

---

<sup>11</sup> Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del clima Organizacional V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2011. Pág. 04.

## 2.2.3. Componentes del Clima Organizacional

### A. Potencial Humano

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y esta existe para alcanzar sus objetivos.

#### A.1. Dimensiones

- **Comunicación**

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

- **Conflicto y cooperación**

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

- **Confort**

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

- **Estructura**

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone

el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

- **Identidad**

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

- **Innovación**

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

- **Liderazgo**

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

- **Motivación**

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

- **Recompensa**

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se

incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien. Se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

- **Remuneración**

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

- **Toma de decisiones**

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

## **B. Diseño Organizacional (Estructura)**

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son “Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización.

Dimensiones:

- Estructura.
- Toma de decisiones.
- Comunicación organizacional.
- Remuneración.

## **C. Cultura de la Organización**

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas

las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

Dimensiones:

- Identidad.
- Conflicto y cooperación.
- Motivación.

#### **2.2.4. Consecuencias del Clima Organizacional**

Un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

### 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para responder a requerimientos referenciales de estudio se presenta a continuación algunas investigaciones relacionadas al problema de estudio.

#### 3.1. En el Ámbito Internacional:

- A. Prieto y Robles (2002), España. En el estudio “Burnout en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres”, determinaron que: “Un 50% presentaba alteraciones psicofísicas en los tres meses previos; el 33% soporta mucha burocracia. Las alteraciones en la esfera familiar y socio laboral se asocian con los niveles elevados de despersonalización y agotamiento emocional. La antigüedad, la conflictividad socio laboral y familia, se asocian con altos niveles de desgaste emocional”<sup>12</sup>
- B. Del Rio y Perezagua (2003). España. En el informe “El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la salud de Toledo”, llegaron a la siguiente conclusión: “Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del 60 de los(as) enfermeros(as) que trabajan en el hospital, al 17,83 sufría burnout, donde el intervalo de confianza del 95 corresponde a 14,2-21,4. Además se objetivo la presencia de cansancio emocional en el 43,3 de los enfermeros/as, despersonalización en el 57; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66”.<sup>13</sup>
- C. Ibáñez y Vilaregut (2004), España. En la investigación estudio “Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un Hospital de Barcelona. Revista de Enfermería Clínica”, determinaron que: “el 71.4 de las enfermeras estudiadas presentaron síntomas físicos y psíquicos de origen psicológico que podrían requerir atención especializada y estos se correlaciona con el cansancio emocional y la despersonalización, las enfermeras que desean cambiar su horario de

---

<sup>12</sup> Prieto y Robles (2002), España. En el estudio “Burnout en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres”.

<sup>13</sup> Del Rio y Perezagua (2003). España. En el informe “El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la salud de Toledo”.

trabajo (42.9) o de profesión (32.9) puntuaron más alto en la sub escala de cansancio emocional. Por tanto, el perfil epidemiológico de riesgo de padecer burnout sería el de mujer casada con pocas horas de ocio a la semana y que desea cambiar su horario de trabajo”.<sup>14</sup>

- D.** Aranda, Panda y Torres (2005). México. En la investigación “Factores psicosociales y síndrome de Burnout en Médicos de Familia”, llego a los siguientes resultados: “La prevalencia de burnout en los médicos de familia fue 41,8. Tanto las asociaciones significativas como aquellas variables en estudio fueron pocas, las que resultaron relacionadas con el desarrollo del síndrome fueron importantes como para ser vistas desde un nivel preventivo. Así mismo, se sugiere que quienes ya manifiestan signos y síntomas por este síndrome sean derivados para atención médica y/o psicología y, si el caso lo requiere, brindarle incapacidad, con la finalidad de mejorar el bienestar y la salud del trabajador, así como la calidad de atención y de vida al derechohabiente”.<sup>15</sup>
- E.** Barría (2002), Chile. En el estudio “Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, determino que: “El perfil del asistente social con presencia del síndrome del burnout tiene las siguientes características: son en su mayoría mujeres, pero con una presencia también significativa de hombres, de 26 a 35 años de edad, con pareja estable, casada(o) con hijos de 1 a 5 años, con menos de 9 años de ejercicio de la profesión y menos de tres años de permanencia en la institución. El síndrome de burnout aparece en el primer año de trabajo, lo cual podría explicar la rotación de profesionales y los cambios constantes de trabajo”.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Ibáñez y Vilaregut (2004), España. En la investigación estudio “Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un Hospital de Barcelona. Revista de Enfermería Clínica”.

<sup>15</sup> Aranda, Panda y Torres (2005). México. En la investigación “Factores psicosociales y síndrome de Burnout en Médicos de Familia”.

<sup>16</sup> Barría (2002), Chile. En el estudio “Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”.

- F.** Román (2003), Chile. En la investigación “Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”, encontró los siguientes hallazgos: “Se estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, el nivel de atención también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés y Burnout. Una segunda hipótesis consistió en que el bajo reconocimiento profesional se asocia a respuestas de estrés y de burnout. Ambas fueron confirmadas. La prevalencia de burnout fue ligeramente superior a 30 y la de síntomas de estrés de 50. El burnout afectó fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria, y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención”.<sup>17</sup>
- G.** Encomo, Paz y Liebster (2004), Venezuela. En la investigación titulada “Rasgos de personalidad, ajuste Psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería”, determinaron que: El síndrome de Agotamiento no está relacionado con una “Personalidad tipo”, se trata de rasgos de personalidad particulares asociados con la capacidad que tiene un sujeto de utilizar los recursos materiales y psicológicos disponibles para generar respuestas adaptativas entre las necesidades internas y las exigencias del ambiente.<sup>18</sup>

### **3.2. En el Ámbito Nacional:**

- A.** Quiroz y Saco (2003), Cusco. En la investigación “Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco”, determinaron que: Durante los meses de Octubre de 1998 a Febrero de 1999, se realizó un estudio de prevalencia del Síndrome Burnout y los factores asociados al mismo en 64 médicos y 73 enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco, que corresponde al 83.1 de médicos y al 81 de enfermeras que trabajaban en esos meses en dicho hospital. La prevalencia del Síndrome Burnout se

---

<sup>17</sup> Román (2003), Chile. En la investigación “Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”.

<sup>18</sup> Encomo, Paz y Liebster (2004), Venezuela. En la investigación titulada “Rasgos de personalidad, ajuste Psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería”.

encuentra en grado bajo en el 79.7 de médicos y 89 de enfermeras; en grado medio en el 10.9 de médicos y 1.4 de enfermeras.<sup>19</sup>

- B.** Gomero, Palomino, Ruiz y Llap (2005), Ilo. En el estudio piloto “El Síndrome de Burnoput 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 medico(a)s, 35 enfermero(a)s y 21 auxiliares de enfermería. Solo un médicos presento puntaje alto para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y bajo para baja realización personal (BRP).<sup>20</sup>

### 3.3. En el Ámbito Local

- A.** Yrma Rénida Calsina Díaz. (2011). Universidad Jorge Basadre G –Tacna con la investigación denominada, “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno” ha llegado a las siguientes conclusiones: a) El mayor porcentaje de enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Salcedo presentan un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%. b) El mayor porcentaje de enfermeras son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más son contratadas. c) Las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve (50%), las que tienen entre 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado (100%). Las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado (80%) y las que son solteras, estrés laboral leve, (50%). En relación al tiempo de servicio. d) En relación al tiempo de servicio tenemos que las enfermeras que tiene más de cuatro años presentan un nivel de estrés leve (50%), las que presentan un tiempo de servicio menor

---

<sup>19</sup> Quiroz y Saco (2003), Cusco. En la investigación “Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco”.

<sup>20</sup> Gomero, Palomino, Ruiz y Llap (2005), Ilo. En el estudio piloto “El Síndrome de Burnoput en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”.

de un año tienen estrés laboral moderado (50%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto.<sup>21</sup>

#### 4. OBJETIVOS

- 4.1. Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de salud del Departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.
- 4.2. Identificar el nivel que presenta el clima organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.
- 4.3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del hospital Hipólito Unanue de Tacna.

#### 5. HIPÓTESIS

Dado que los hechos y acontecimientos que involucran a los actores humanos en la sociedad se dan de manera interconectada y que se condicionan mutuamente.

Es probable que, en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, exista relación directa entre el estrés laboral en los trabajadores y el clima organizacional.

---

<sup>21</sup> Yrma Rénida Calsina Díaz. (2011). Universidad Jorge Basadre G –Tacna con la investigación denominada, “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno”.

### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

##### 1.1. TÉCNICA

Para la primera variable, se usará el Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Mundial del Trabajo - Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), 1998.

Para la segunda variable, el instrumento a usar es el Cuestionario de Estudio del Clima Organizacional (EDCO-MINSA), 2011.

##### 1.2. INSTRUMENTOS

Para la primera variable se usará la Escala de Maslach por su superior consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9. Es un formulario auto administrado en 10 – 15 minutos, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del personal profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Mide el desgaste profesional y los tres aspectos del síndrome cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Para la segunda variable el instrumento a usar es el cuestionario denominado Estudio del Clima Organizacional (EDCO-MINSA), 2011 cuyos componentes y dimensiones son:

- Potencial Humano
  - Liderazgo
  - Innovación
  - Recompensa
  - Control
- Diseño Organizacional
  - Estructura
  - Toma de decisiones
  - Comunicación organizacional
  - Remuneración

- Cultura de la Organización
  - Identidad
  - Conflicto y cooperación
  - Motivación

### 1.3. CUADRO DE COHERENCIAS

Variables	Indicadores	Subindicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems
Primera Estrés laboral (Conjunto de reacciones y fisiológicas y psicoemocionales que experimenta el trabajador cuando se le somete a ciertas presiones)	1. Agotamiento emocional (Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente)	1.1. Con el trabajo asistencial 1.2. Con el trabajo administrativo 1.3. Con la sobrecarga de trabajo	Cuestionario Escala de Maslach	1,2,3,6,8,13,14,16,20
	2. Despersonalización (Valora el reconocimiento de actitudes)	2.1. Actitud de frialdad en el trabajo 2.2. Actitud de distanciamiento con los pacientes 2.3. Actitud de distanciamiento en el trabajo		5,10,11,15,22
	3. Realización personal (Evalúa los sentimientos de autoeficacia)	3.1. Sentimiento de autoeficacia 3.2. Sentimiento de compromiso con el trabajo 3.3. Sentimiento de cumplimiento en el trabajo		4,7,9,12,17,18,21
Segunda Clima organizacional (Percepción de la administración por los miembros de la organización)	1. Potencial humano (Sistema social interno de la organización)	1.1. Liderazgo 1.2. Innovación 1.3. Recompensa 1.4. Confort	Cuestionario Escala de EDCO MINSA	1,,3,4,5,6,7,10,11, 25
	2. Diseño Organizacional (Coordinación consiente de 4 denominadores)	2.1. Estructura de decisiones 2.2. Toma de decisiones 2.3. Comunicación organizacional 2.4. Remuneración		8,9,12,13,14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
	3. Cultura Organizacional (concurso de personas comprometidas con los objetivos institucionales)	3.1. Identidad 3.2. Conflicto y cooperación		21,22,23,24,26,27,28

## 1.4. PROTOTIPO DEL INSTRUMENTO

### PRIMER INSTRUMENTO

#### MASLACH BURNOUT INVENTORY ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH

Complete los siguientes datos:

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

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

AFIRMACIONES	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							
<b>TOTAL</b>							

**Fuente:** MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto.

**Segundo Instrumento:**  
**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**EDCO-MINSA**

Por favor marca con una "X" o encierra en un CÍRCULO una clave de las 4 en cada proposición.

1. Potencial humano    2. Diseño organizacional    3. Cultura de la organización

- 1 **La innovación es característica de nuestra organización.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 2 **Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 3 **Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 4 **Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 5 **Mi jefe está disponible cuando se le necesita.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 6 **Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 7 **Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 8 **Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 9 **Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 10 **La limpieza de los ambientes es adecuada.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 11 **En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 12 **Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 13 **En mi organización participo en la toma de decisiones**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 14 **Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------
- 15 **Mi salario y beneficios son razonables.**  

1	Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre
---	-------	---	---------	---	----------------	---	---------

- 16 **Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 17 **Las tareas que desempeño corresponden a mi función.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 18 **Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 19 **Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 20 **Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 21 **Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.**
- |  |       |   |         |   |                |   |         |
|--|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
|  | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|--|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 22 **Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 23 **Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 24 **Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 25 **Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 26 **Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 27 **Estoy comprometido con mi organización de salud.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
- 28 **Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.**
- |   |       |   |         |   |                |   |         |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Frecuentemente | 4 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|----------------|---|---------|

### Calificación Instrumento Estudio de Clima Organizacional (EDCO-MINSA-2011)

- No saludable : 37 – 0 ptos
- Por mejorar : 74 – 38 ptos
- Saludable : 112 – 75 ptos

**Fuente:** Cuestionario sobre Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú – Dirección General de Salud de las Personas – Dirección de Calidad en Salud (EDCO-MINS-2011)



## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El presente estudio se realizara en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Dicho hospital, fue construido en el transcurso del gobierno del Presidente Manuel A. Odria; oficialmente fue inaugurado el 28 de agosto de 1954, e inicio sus funciones al servicio de salud de nuestro pueblo el 18 de abril de 1955, dirigido por el Dr. Antonio García Erazo, con una capacidad inicial de 315 camas y otros servicios adicionales como vivienda y alojamiento para médicos y enfermeras.

El 25 de febrero de 1955, el Dr. José Luque Vega, propone que el hospital se nominara Hipólito Unanue, es así que por Resolución Suprema 103-AS., se resuelve designarlo como "Hospital Regional Hipólito Unanue".

La creación de consejo Transitorio de Administración Regional (CTAR) - Tacna, a partir de junio de 1998 da a lugar la existencia de la Región de Salud y con R.E.R. Nro. 001-99-CTAR/TACNA, el hospital asume la responsabilidad de Unidad Ejecutora de presupuesto lo cual compromete a la presente gestión en seguir trabajando para brindar una atención integral a los pacientes que requieran consulta y hospitalización de especialidad; condición que favorece para consolidar diferentes metodologías vinculadas al desarrollo institucional.

Tiene servicios de prevención (programas), como es Atención Integral del Niño, Atención Integral del Adolescente, Atención Integral del Adulto y Salud del Adulto Mayor. Servicio de recuperación mediante la atención en Consultorio Externo, Emergencia, Hospitalización, Intervenciones Quirúrgicas y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

## 2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal de la presente investigación será de 06 meses, iniciándose en Julio de 2014 y concluyendo en Diciembre de 2014.

## 2.3. UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

La representa cada trabajador del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional de Tacna, están constituidas por médicos, enfermeras, obstetricas, técnicas de enfermería y personal administrativo.

### 2.3.1. UNIVERSO

El 100 % de trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional de Tacna, es decir 42 trabajadores, constituidos por: médicos, obstetricas, enfermeras, técnicos de enfermería y personal administrativo, a quienes se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión.

**Tabla 01**

**Trabajadores del Departamento de Gineco Obstetricia**

<b>Personal</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Médicos	12	29
Obstetricas	7	16
Enfermeras	8	19
Técnicos de Enfermería	13	31
Personal Administrativo	2	5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

- **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores que laboran en el Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna con un tiempo de permanencia mayor a 2 años.
- Personal que desee dar información.
- Personal apto en condiciones físicas y emocionales.
- Personal de ambos sexos.

- **Criterios de Exclusión**

- Trabajadores que no completen el llenado de la encuesta.
- Todos los que no cumplan con los criterios de inclusión.
- Personal que se encuentre de vacaciones o licencia.

Con la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, la población quedó conformada por 33 trabajadores de salud.

### **3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS,**

#### **3.1. ORGANIZACIÓN**

Se realizará coordinaciones con la Dirección del Hospital, Unidad de Capacitación e Investigación, Jefatura del Departamento de Gineco Obstetricia, y otras instancias relevantes para la ejecución del presente estudio.

#### **3.2. Recursos**

##### **3.2.1. Humanos**

La investigadora.

##### **3.2.2. Institucionales**

Infraestructura del Dpto. de ginecología-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue.

##### **3.2.3. Financieros**

Recursos propios de la investigadora de Tacna.

#### **3.3. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Los instrumentos fueron validados íntegramente por EDCO-MINSA-2011.

#### **3.4. CRITERIOS POR EL MANEJO DE RESULTADOS**

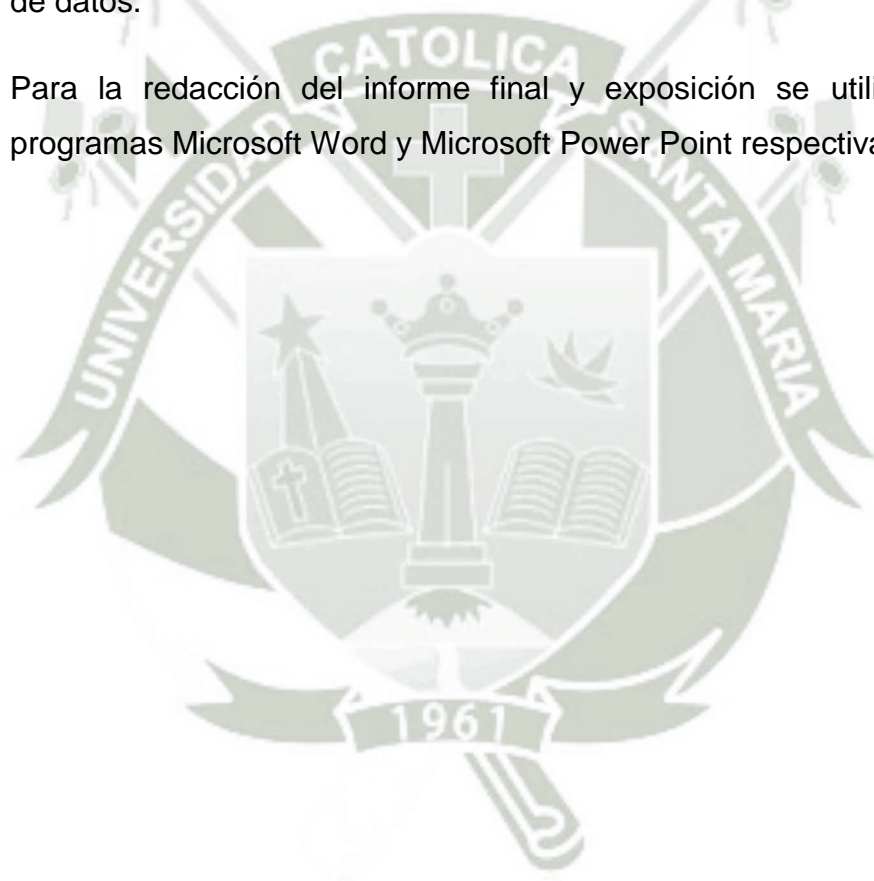
Previamente se trabajará la base de datos en programa informático Microsoft Excel 2010, la misma que se exportará al Programa Estadístico SPSS Versión 18 en español. Antes del procesamiento de los datos se realizará la verificación o "limpieza" correspondiente de la base de datos.

Respecto al procesamiento de la información, se trabajarán las variables de caracterización, en sus dimensiones personales (género, edad, estado civil, ejercicio de la docencia, trabajo en otros lugares, años de servicio y condición laboral).

Las variables estrés laboral se trabajará en sus tres dimensiones y veinte cinco ítems. La variable clima organizacional se trabajará con dimensiones y veintiocho ítems.

Posteriormente, se elaborarán y gráficos y tablas para presentar los resultados definitivos, los cuales se habrán elaborado utilizando la base de datos.

Para la redacción del informe final y exposición se utilizarán los programas Microsoft Word y Microsoft Power Point respectivamente.



#### IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Jul				Ago				Set				Oct				Nov				Dic			
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recolección de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X														
2. Estructuración de Resultados											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
3. Informe final																					X	X	X	X



## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aranda, Panda y Torres (2005). México. En la investigación “Factores psicosociales y síndrome de Burnout en Médicos de Familia”.
2. Barría (2002), Chile. En el estudio “Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”.
3. Del Rio y Perezagua (2003). España. En el informe “El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la salud de Toledo”.
4. Encomo, Paz y Liebster (2004), Venezuela. En la investigación titulada “Rasgos de personalidad, ajuste Psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería”.
5. Gomero, Palomino, Ruiz y Llap (2005), Ilo. En el estudio piloto “El Síndrome de Burnoput en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”.
6. Ibáñez y Vilaregut (2004), España. En la investigación estudio “Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un Hospital de Barcelona. Revista de Enfermería Clínica”.
7. Marulanda Ruiz I. Estrés Laboral, Enemigo Silencioso de la Salud y la Satisfacción con la Vida. Primera Edición. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología; Octubre 2007
8. Mejías A. Medición del Clima Organizacional en Instituciones de Educación Superior. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología. 2006 Junio; Volumen 10, Número 38, pp 55-61
9. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2011. Pág. 04.
10. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [Internet]. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Decreto Supremo N° 002-2013-TR - Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Dado el 1°-05-2013; [Actualizado 12 Jul 2013; citado 22 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.educacionenred.com/Noticia/?portada=36241>

11. Pérez Maldonado I. Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. Revista Investigación y Postgrado. Chile; 2006; Vol. 21, No. 2.
12. Prieto y Robles (2002), España. En el estudio "Burnout en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres".
13. Prioridades de investigación en salud en el Perú 2010-2014: La experiencia de un Proceso participativo y descentralizado, sistematización de la experiencia. / elaborado por César Cabezas Sánchez, Martín Yagui Moscoso, Patricia Caballero Ñopo... [et al.] - Lima: Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2011. 81 p.: illus., graf., tab. 21 cm.
14. Psicología On Line [Internet]. Valencia España: Vicente Mars Llopis; 1997 [2000; 20 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/fases-del-estres.html>
15. Quiroz y Saco (2003), Cusco. En la investigación "Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco".
16. Román (2003), Chile. En la investigación "Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención".
17. Sánchez Ramírez M, Luna Castillo H, Hernández Souza M. Asociación de Estrés Laboral Organizacional en la Presentación de Accidentes de Trabajo. En: 1º Congreso Internacional y 4º Foro de las Américas en Investigación Sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo Retos y perspectivas latinoamericanas para la teoría, la investigación y la intervención, en el contexto de la globalización. Bogotá, Colombia; Instituto Mexicano del Seguro Social; 17 al 20 de Octubre de 2012.
18. Schuler, R.S. Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. Décima Edición. México: Editorial Pearson; 2004.
19. Sevillano Gamboa R. Incidencia de la Percepción del Estilo de Liderazgo del Gerente sobre el Clima Organizacional en Zofra Tacna en el 2007. Tacna, 2007.
20. Vera Juárez, J. Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que brinda la Micro Red de Salud Ilo, 2004. Ilo, Moquegua; 2004.

21. Washington Muggi C. Influencia del Clima Organizacional y del Factor Humano en la Aplicación de Círculos de Calidad en la Empresa Electrosur S.A. Tacna; 2006.
22. Yrma Rénida Calsina Díaz. (2011). Universidad Jorge Basadre G –Tacna con la investigación denominada, “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno”.





**ANEXO N° 2**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**

### MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
2.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
3.																						
4.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
5.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
6.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
7.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
8.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
9.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
10.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
11.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
12.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
13.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
14.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
15.																						
16.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
17.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
18.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
19.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
20.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
21.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
22.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
23.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
24.																						
25.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
26.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
27.																						
28.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
29.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
30.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
31.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
32.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
33.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x

### MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
2.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
3.																												
4.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
5.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
6.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
7.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
8.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
9.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
10.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
11.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
12.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
13.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
14.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
15.																												
16.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
17.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
18.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
19.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
20.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
21.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
22.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
23.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
24.																												
25.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
26.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
27.																												
28.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
29.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
30.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
31.	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
32.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
33.		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x