

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Estrés laboral relacionado con el clima organizacional en el servicio de
neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa
2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

Barrenechea Villegas, Mayra Nataly

ORCID: 0009-0007-9582-107X

Para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Tejada Pradell, Hugo Edilberto

ORCID: 0000-0003-3618-0157

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 09 de Octubre del 2024

Dictamen: 006807-C-EPG-2024

Visto el borrador del expediente 006807, presentado por:

2011002922 - BARRENECHEA VILLEGAS MAYRA NATALY

Titulado:

**ESTRÉS LABORAL RELACIONADO CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO
DICTAMINADOR**



**41015613 - VERA VALER JUAN JESUS
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



Estrés laboral relacionado con el clima organizacional en el servicio de neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	2%
2	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
5	vsip.info Fuente de Internet	2%
6	ambienteorganizacionalunidadadmo.blogspot.com Fuente de Internet	2%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
8	doi.org Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Le dedico esta Investigación en primer lugar a Dios por iluminar mi camino.

A mi madre Socorro, que nunca me dejó caer dándome su amor y apoyo incondicional.

A mi Esposo, por su gran apoyo y acompañamiento en este camino.

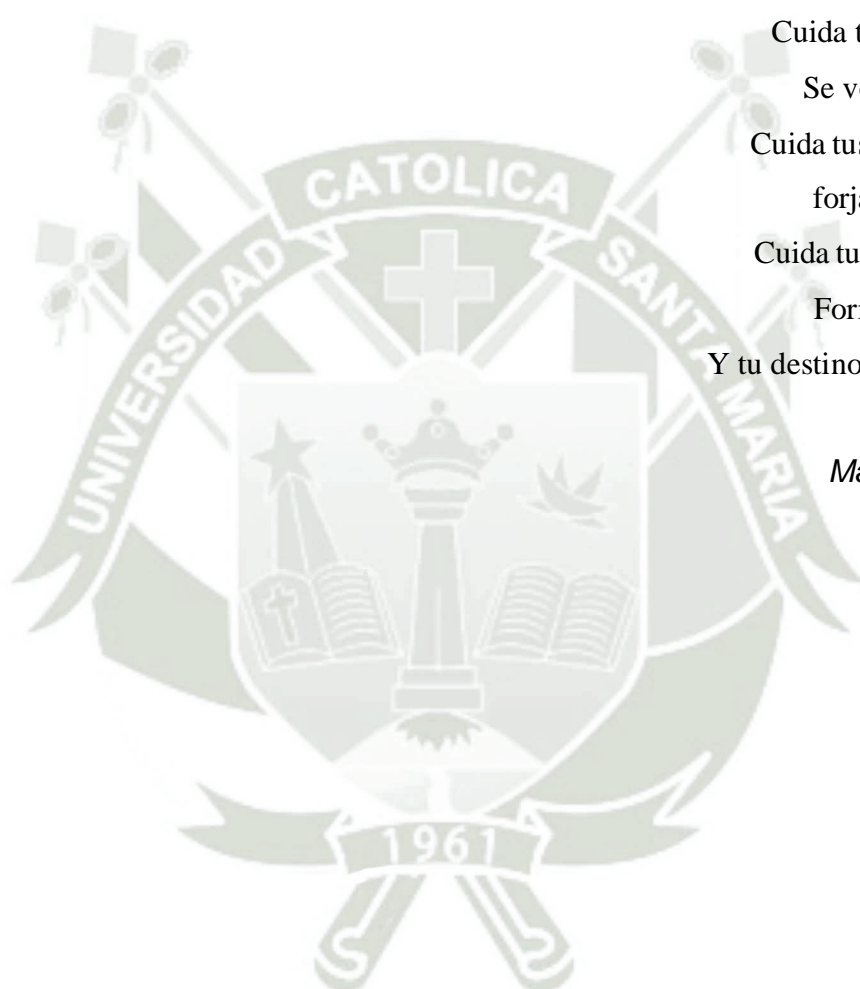
A mis hijos Joaquín y Estéfano que son mi motivo de vida, dándome la fortaleza convicción y coraje necesarios para mantener el ímpetu día a día y así continuar creciendo profesionalmente, pero sobre todo para terminar lo que me propuse hace mucho tiempo.

A todos ellos, gracias, muchas gracias.

EPÍGRAFE

“Cuida tus pensamientos porque
se volverán palabras.
Cuida tus palabras
porque se volverán actos.
Cuida tus actos porque
Se volverán hábitos.
Cuida tus hábitos porque
forjarán tu carácter.
Cuida tu carácter porque
Formará tu destino.
Y tu destino será tu vida...”

Mahatma Gandhi



RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Clima organizacional en el servicio de Neonatología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, siendo un estudio de nivel Descriptivo-Relacional de corte transversal donde se utilizó como técnica el Cuestionario; y como instrumentos la escala MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY), y escala del “Clima Social en el Trabajo” “Work Environment Scale (WES) de Moos R. H.2008 (actualizada). Se considero como universo a 99 trabajadores del servicio de Neonatología, aplicándoles los criterios de selección (inclusión y exclusión), se encuestó a 76 trabajadores. Se concluyó que: El personal de salud investigado en su mayoría son mujeres, en edad adulta (31-41 años), con estado civil Casadas, de Profesión Enfermeras, que vienen laborando más de la cuarta parte como nombrados, y con mayor porcentaje con tiempo de servicio de 2 a 5 años. El Estrés Laboral que se identificó en los trabajadores fue de Riesgo moderado, donde las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se encuentra en un nivel alto. Siendo inversa entre las dos primeras dimensiones y la última. El clima organizacional del servicio es Bajo, mostrándose la diferencia entre grupos profesionales: Médicos- positivo, Enfermeras y personal técnico es negativo, donde las dimensiones relaciones interpersonales son deficitarias a malas, buena Auto realización y estabilidad, sin embargo las subescalas son variables indica una implicación promedio, con mala cohesión, excelente apoyo y autonomía, mala organización, presión excelente (entendido como demandas aceptables para la labor), claridad tendiente a buena, mal control, innovación tendiente a buena y comodidad promedio. Al análisis de χ^2 , se observó un recuento menor de 5, por tanto, al ser una población de 76 individuos, se aplicó la corrección de Fisher, la significancia bilateral fue de 0.380, la cual es menor al 5% del estudio, por lo tanto, se estableció, que No existe relación entre el Estrés laboral y el Clima organizacional en el servicio de Neonatología, pero si existe una relación inversa y significativa en la dimensión de despersonalización con el Estrés Laboral.

Palabras clave: Estrés Laboral- Clima Organizacional- Servicio de Neonatología

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Work Stress and the Organizational Climate in the Neonatology Service of the Honorio Delgado Espinoza Hospital, being a Descriptive-Relational level cross-sectional study where the Questionnaire was used as a technique; and as instruments the MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY) scale, and the "Social Climate at Work" scale "Work Environment Scale (WES) of Moos R. H.2008 (updated). A total of 99 workers from the Neonatology service were considered as a universe, applying the selection criteria (inclusion and exclusion), and 76 workers were surveyed. It was concluded that: The majority of the health personnel investigated are women, of adult age (31-41 years), with marital status Married, Profession Nurses, who have been working more than a quarter as appointees, and with a higher percentage with service time of 2 to 5 years. The Work Stress that was identified in the workers was of Moderate Risk, where the dimensions of emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment are at a high level. Being inverse between the first two dimensions and the last. The organizational climate of the service is Low, showing the difference between professional groups: Doctors- positive, Nurses and technical staff is negative, where the dimensions interpersonal relationships are deficient to bad, good Self- realization and stability, however the subscales are variable indicates an average involvement, with poor cohesion, excellent support and autonomy, poor organization, excellent pressure (understood as acceptable demands for the work), clarity tending to good, bad control, innovation tending to good, and average comfort. To the Chi² analysis, a count of less than 5 was observed, therefore, being a population of 76 individuals, Fisher's correction was applied, the bilateral significance was 0.380, which is less than 5% of the study, therefore, it was established that there is no relationship between Work Stress and Organizational Climate in the Neonatology service, however, there is an inverse and significant relationship in the dimension of depersonalization with Work Stress.

Key words: Work Stress- Organizational Climate -Neonatology Service

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
EPÍGRAFE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	2
OBJETIVOS	3
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
1. MARCO CONCEPTUAL	5
1.1. Estrés	5
1.1.1. La Salud Mental y el Trabajo.....	5
1.1.2. Antecedes Históricos del Estrés	6
1.1.3. Definición de Estrés	6
1.2. Fases del Estrés.....	7
1.2.1. Reacción de Alarma.....	7
1.2.2. Estado de Resistencia	7
1.2.3. Fase de Agotamiento.....	8
1.3. Teorías del Estrés.....	8
1.3.1. Teoría basada en la respuesta	8
1.3.2. Teoría basada en el estímulo.....	9
1.3.3. Teoría basada en la Interacción	9
1.4. Factores que influyen sobre el estrés	10
1.5. Salud y Estrés en el trabajo	10
1.6. Estrés laboral.....	12
1.6.1. Definición	12
1.6.2. Distribución de Porcentajes del área que más contribuye al Estrés. (13)	13
a) Generadores del Estrés	13
b) Características generales del estrés laboral.....	14
c) Tipos de estrés laboral	15
d) Causas del estrés laboral	16
e) Efectos del Estrés Laboral	17
f) Efectos físicos del estrés laboral	20
g) Aspectos mentales del estrés laboral.....	22

h) Efectos del Estrés Laboral sobre la Organización:	24
i) Manejo del estrés laboral	27
j) Consejos para reducir y/o prevenir el estrés laboral	29
2. CLIMA ORGANIZACIONAL	30
2.1. Etimología	30
2.2. Definición.....	30
2.3. Características del Clima Organizacional	31
2.4. Dimensiones del Clima Organizacional	33
2.5. Tipos de Clima Organizacional existentes en las organizaciones	36
2.6. Funciones del Clima Organizacional.....	37
2.6.1. Desvinculación	37
2.6.2. Obstaculización	37
2.6.3. Espíritu.....	37
2.6.4. Intimidad.....	38
2.6.5. Énfasis en la producción	38
2.6.6. Empuje.....	38
2.6.7. Consideración.....	38
2.6.8. Riesgo	38
2.6.9. Cordialidad.....	38
2.6.10. Apoyo.....	38
2.6.11. Normas.....	39
2.7. Importancia del Clima organizacional en Salud	39
2.8. Factores del medio ambiente externo o interno que afecta el clima organizacional	39
2.9. Consecuencias en un Clima Organizacional.....	41
3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	41
3.1. Antecedentes Internacionales	41
3.2. Antecedentes Nacionales.....	44
3.3. Antecedentes Locales	48
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	51
1. TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	52
1.1. Técnicas.....	52
1.2. Instrumento	52
1.2.1. Ficha de recolección de datos	52
1.2.2. Evaluación del Estrés Laboral	52

1.3. Rangos de Medida de la Escala	53
1.4. Cálculo de Puntuaciones.....	53
1.5. Valoración de Puntuaciones	53
1.6. Valores de Referencia bajo Medio Alto	54
1.6.1. Evaluación del Clima Organizacional	54
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	56
2.1. Ubicación Espacial	56
2.2. Ubicación Temporal	56
2.3. Unidades de Estudio	56
2.3.1. Universo	57
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
3.1. Organización	58
3.2. Validación de Instrumentos.....	58
3.3. Recursos	58
3.3.1. Humanos.....	58
3.3.2. Institucionales.....	59
3.3.3. Materiales	59
3.3.4. Financieros	59
3.4. Criterio para el manejo de Resultados	59
3.4.1. Plan para procesamiento	59
CAPITULO III: RESULTADOS	60
ANEXOS	80
PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	81
PRUEBAS DE CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	81
CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	82
FICHA TÉCNICA DE WORK ENVIROMENT SCALE (WES) DE MOOS.....	85
DISCUSIÓN	87
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES	93
CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	61
TABLA 2	ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	63
TABLA 3	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	64
TABLA 4	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	66
TABLA 5	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	67
TABLA 6	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	69
TABLA 7	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	70
TABLA 8	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	72
TABLA 9	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	74
TABLA 10	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	76
TABLA 11	RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	77

ÍNDICE DE FIGURAS

GRAFICO 1	DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	62
GRAFICO 2	ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	64
GRAFICO 3	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	65
GRAFICO 4	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	67
GRAFICO 5	ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	68
GRAFICO 6	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	70
GRAFICO 7	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	71
GRAFICO 8	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	73
GRAFICO 9	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	75
GRAFICO 10	CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	77
GRAFICO 11	RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.....	78

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS.....	103
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL	104
ANEXO 3: CUESTIONARIO DE “WORK ENVIROMENT SCALE (WES) DE MOOS R.H PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL	106
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	110
ANEXO 5. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	111



INTRODUCCIÓN

En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización en salud.

El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, económico y social muy significativo. Son altos los índices de ausentismo, disminución de la productividad en los establecimientos de salud y la poca motivación en el entorno laboral que incluso han llevado a que ocurran accidentes de trabajo, los cuales traen como consecuencia pérdidas económicas, atenciones de baja calidad y falta de personal en los hospitales.

En el servicio de neonatología del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, la existencia de un entorno con exceso de pacientes, la atención de recién nacidos con patologías de alta complejidad y una infraestructura deficiente, además de una adquisición salarial por debajo del mercado, para la exigencia diaria de atención, provoca en el personal de Salud asistencial, el desarrollo de factores Estresores dando lugar al estrés, y a un desequilibrio en su propia organización y sistemas de trabajo.

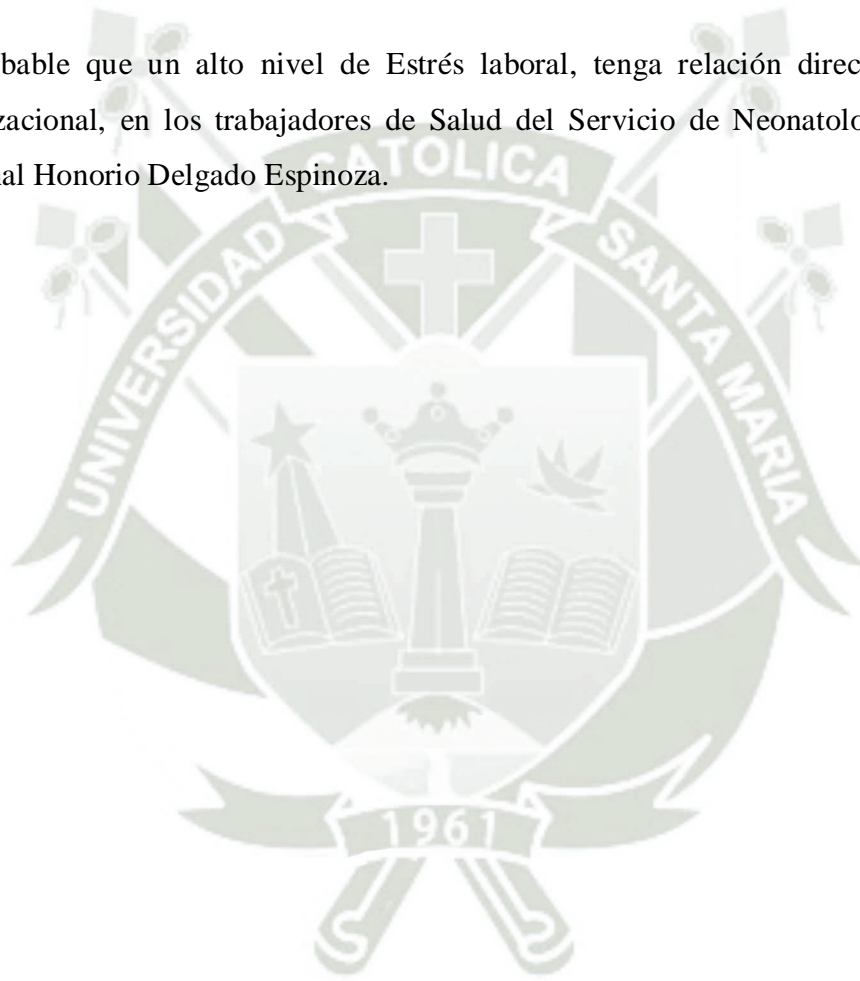
Por otro lado, se ha podido observar que, con la existencia de Estrés en general, ya sea en la vida diaria del personal de Salud (factores económicos, sociales, laborales, mentales, familiares), genera un clima organizacional inadecuado, incluso imposible de manejar correctamente, por las jefaturas, por tanto, repercute así en un bajo desempeño laboral, ausentismo, falta de interés al laboral, etc.

Teniendo en cuenta la importancia y la influencia que puede tener el Estrés Laboral presente diariamente en el personal de salud, es que nace la idea de realizar un estudio en el cual relacione el estrés Laboral con el clima organizacional en el personal de salud del Servicio de Neonatología del H.R.H.D.E, ya que, como personal de salud activo, observo y vivó día a día sucesos que conllevan a perder el buen clima organizacional que ha podido tener el servicio en algún momento. Este estudio servirá para lograr un cambio organizacional en el servicio y por consiguiente un mejor ambiente laboral, además para conocer cuáles son los puntos débiles en cuanto al manejo de los recursos humanos, necesarios e importantes en un buen clima organizacional.

HIPÓTESIS

Dado que el estrés laboral es causado y/o influenciado por las condiciones psicosociales del trabajador, generadas por las altas exigencias del ambiente laboral cuando estas sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, frente a situaciones nuevas y/o complejas; Suscitando un comportamiento inadecuado y una actitud laboral negativa, la cual podría promover como consecuencia un inadecuado clima organizacional.

Es probable que un alto nivel de Estrés laboral, tenga relación directa con el Clima organizacional, en los trabajadores de Salud del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.



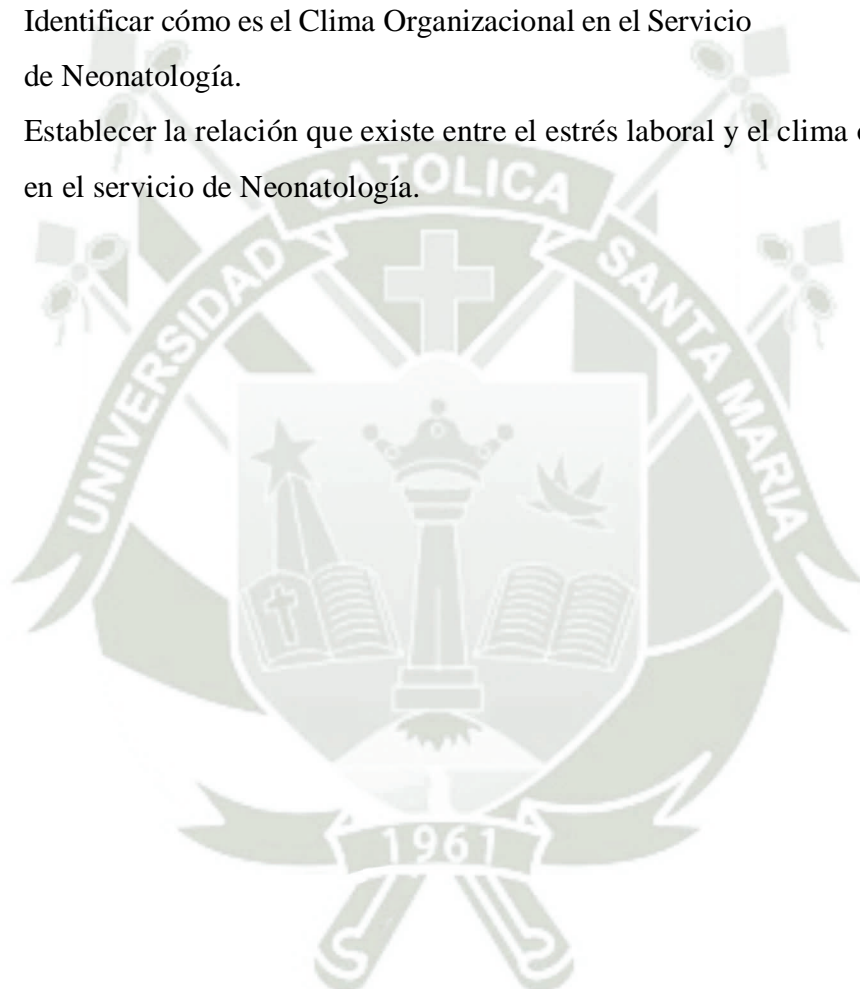
OBJETIVOS

a. Objetivo General

Investigar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en el servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado

b. Objetivos específicos:

- i. Precisar el nivel de Estrés Laboral en el servicio de Neonatología
- ii. Identificar cómo es el Clima Organizacional en el Servicio de Neonatología.
- iii. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el servicio de Neonatología.





CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Estrés:

1.1.1. La Salud Mental y el Trabajo

El trabajo, además de ser una necesidad de subsistencia, permite bienestar individual y social. Esto explicaría que una de las mayores preocupaciones de los individuos sea la búsqueda de un trabajo que les permita desarrollar sus potencialidades, generar vínculos con sus pares y sentirse útiles para la sociedad. Sin embargo, las condiciones psicosociales del individuo pueden generar alteraciones en su salud mental, provocando baja productividad en el trabajo.

Los problemas de salud mental son comunes en la población general, constituyendo una de las causas más frecuentes de incapacidad y pérdida de días de trabajo y de productividad. El estrés, así mismo, es un fenómeno frecuente y representa un proceso psicofisiológico multicausal. El estrés es un factor de riesgo significativo de morbilidad mental, pero también de otras enfermedades y de accidentabilidad, por lo cual es de interés para la salud ocupacional.

El trabajo permite promover la salud mental de las personas, pero también puede representar riesgos. Este documento propone definiciones de salud mental y de estrés y enumera algunos de los principales riesgos ocupacionales para la salud mental.

La relación entre trabajo y enfermedad mental se puede comprender desde dos perspectivas:

Los problemas de las personas que presentan alguna enfermedad mental, que forman parte de la fuerza laboral y los efectos de la enfermedad sobre el desempeño laboral;

Las enfermedades mentales asociadas a factores de riesgo en el ambiente del trabajo.(1)

1.1.2. Antecedes Históricos del Estrés:

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". (2)

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. (3)

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

1.1.3. Definición de Estrés

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

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

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero

si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión precipitando una angina o un paro cardiaco. Asimismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona. (4)

De acuerdo a Selye resalta que el estrés presenta una reacción que está conformada por un componente tripartido, que vendría a ser el síndrome general de adaptación, que presenta tres etapas: reacción de alarma, resistencia y agotamiento. (5)

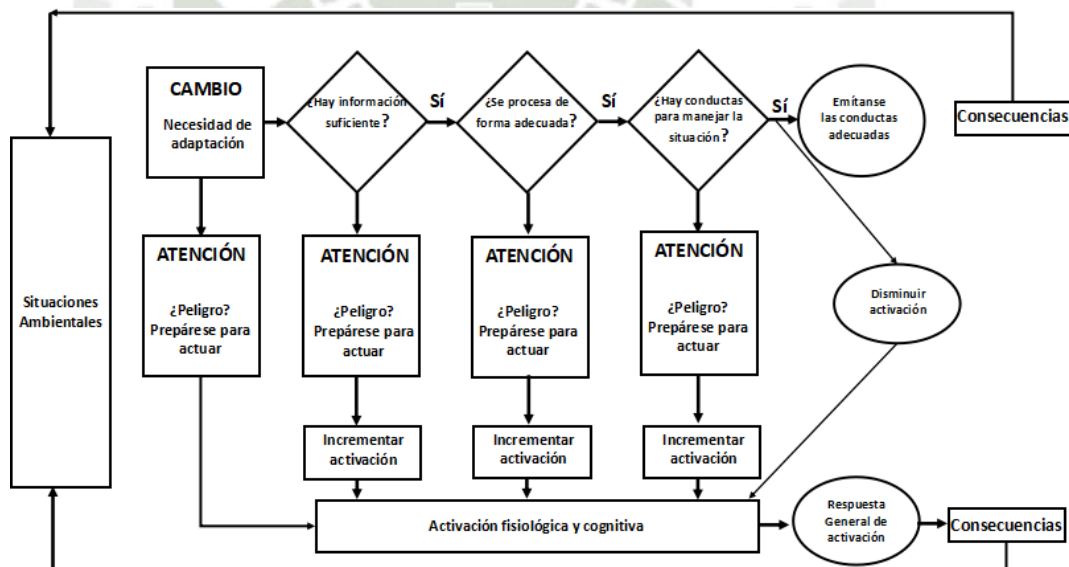


Fig. 1- Respuestas del Organismo a una situación de estrés kalien J (2000)

1.2. Fases del Estrés

1.2.1. Reacción de Alarma

Respuesta del organismo, a estímulos que se presentan de manera repentina a los cuales no presenta adaptación

1.2.2. Estado de Resistencia

Se evidencia una adaptación del organismo al estresor, Se determina por el aumento de la resistencia al estresor debido a la disminución de la resistencia a otros estresores. Los cambios producidos durante la reacción de alarma en su mayoría desaparecen y a veces, cambian.

1.2.3. Fase de Agotamiento

Se evidencia una adaptación del organismo al estresor, Se determina por el aumento de la resistencia al estresor debido a la disminución de la resistencia a otros estresores. Los cambios producidos durante la reacción de alarma en su mayoría desaparecen y a veces, cambian. (5)



Nota: Manuel Jiménez (2019)

1.3. Teorías del Estrés

1.3.1. Teoría basada en la respuesta

Se entiende al Estrés como una respuesta no específica del organismo a demandas hechas sobre él. En esta teoría se define al Estrés como “el estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Así, el estrés tiene una forma y composición características, pero ninguna causa particular”. (6)

En esta teoría el estrés está basado en dos tipos de fenómenos objetivables, es decir el estresor y la respuesta de estrés, que está constituida por un mecanismo tripartido que se denomina síndrome general de adaptación. Este síndrome incluye tres etapas ya mencionadas anteriormente: Alarma, Resistencia y Agotamiento.

1.3.2. Teoría basada en el estímulo

La teoría del estrés centrada en el estímulo, se interpreta con las características que se relacionan a los estímulos ambientales, ya que piensan que logran afectarlas funciones del organismo. T.H. Holmes y R.H. Rahe son los autores más representativos de esta orientación. (7)

Según T.H. Holmes y R.H. Rahe los sucesos vitales, así como el matrimonio, el embarazo, el nacimiento de un hijo, el retiro del trabajo, el fallecimiento de un ser querido, etc., vienen a ser en la mayoría de los casos una causa de estrés ya que producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto. (7)

1.3.3. Teoría basada en la Interacción

Las teorías interactivas tienden a maximizar la relevancia de los factores psicológicos, que se miden entre los estímulos cognitivos y estos a su vez son medidos entre los estresores y la respuesta es el estrés. Aquí se especifica que el estrés se origina a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno.

Según Lazarus y Folkman, definen al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que “grava” o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.

En esta teoría se distingue tres tipos de evaluación:

- Evaluación Primaria. Se produce en cada encuentro o transacción con algún tipo de demanda externa o interna. Da lugar a cuatro modalidades de evaluación:
 - ❖ Amenaza; anticipación de un daño.
 - ❖ Daño-perdida; se refiere a un daño psicológico que ya se ha producido.
 - ❖ Desafío; hace referencia a la valoración de una situación que implica a la vez una posible ganancia positiva y una amenaza.
 - ❖ Beneficio; este tipo de valoración no induciría reacciones de estrés.

- Evaluación Secundaria. Se refiere a la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. La reacción del estrés depende sustancialmente de la forma en que el sujeto valora sus propios recursos de afrontamiento.
- Reevaluación. Permite que se produzcan correcciones sobre la valoración.(7)

1.4. Factores que influyen sobre el estrés

Las investigaciones recientes demuestran que existen varios factores que pueden agravar el estrés e incluso convertir una situación aparentemente inocua en una que amenaza con afectar negativamente nuestra salud. Los más importantes de éstos son

1. Imposibilidad de anticipar o predecir: Se da cuando sabemos que una situación o evento estresante habrá de ocurrir, pero no tenemos forma de saber cuándo ni cómo.
2. Falta de control: Es lo que tenemos cuando no podemos hacer nada para modificar o escapar de una situación. Es un estado sin esperanza.
3. Falta de medios para descargar la frustración: En nuestra moderna sociedad se nos pide que disimulemos las frustraciones y no demos rienda suelta a nuestros impulsos y emociones. Esto puede tener el efecto de permitir la acumulación de diversas hormonas y otras sustancias que pueden resultar nocivas al organismo. La falta de medios adecuados para descargar la frustración y aliviar el estrés hace que muchas personas utilicen con este fin las bebidas alcohólicas, las drogas o el comer excesivamente con los resultados que todos conocemos. (8)

1.5. Salud y Estrés en el trabajo

1. La salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede brindar una estructura y un contenido a nuestro día, semana, año, vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder cuando las exigencias laborales son óptimas (y no máximas), cuando a los trabajadores se les permite un grado razonable de autonomía, y cuando el «ambiente» en el trabajo

es amistoso y solidario. De ser así, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud («salutógenos») más importantes de nuestra vida.

- i. Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden -al menos, a largo plazo- producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.
- ii. Al vernos expuestos a dichos estresores u otros similares, la mayor parte de nosotros experimenta reacciones *emocionales* como ansiedad, depresión, malestar, desasosiego o fatiga.
- iii. También se producen reacciones *fisiológicas* en nuestros órganos internos. Si nos sentimos injustamente criticados por nuestro superior, puede que aumente nuestra tensión arterial; la frecuencia cardíaca puede aumentar o hacerse irregular; podemos experimentar tensión muscular con rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros; garganta y boca secas, o hiperacidez gástrica.
- iv. Todas estas reacciones de estrés pueden hacernos sufrir, enfermar e incluso morir: de alguna enfermedad cardiovascular, o de cáncer (exceso de tabaco, de grasas, carencia de sustancias nutritivas).
- v. Es decir, puede verse afectado prácticamente cualquier aspecto de la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo. Todo lo antedicho puede estar también mediatizado por una *mala interpretación*, emocional o cognitiva, de unas condiciones de trabajo que se consideran amenazadoras cuando no lo son, o de unos signos o síntomas corporales banales que interpretamos como manifestación de una enfermedad grave.
- vi. Todo ello puede conducir a una amplia gama de trastornos, enfermedades, malestares y a una pérdida de la productividad. (9)

1.6. Estrés laboral:

1.6.1. Definición

Un informe del Comité Mixto de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) /OMS define estos factores estresantes del trabajo como aquellas inadecuadas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (10)

Gómez, C. nos propone una nueva definición del estrés laboral se ha relacionado no solamente con las condiciones y efectos inmediatos del trabajo y problemas de salud innegables, sino que se ha desbordado hasta relacionarse con otros ámbitos, por ejemplo, la relación trabajo-familia, los trastornos cardiovasculares, el bajo peso al nacer de trabajadoras gestantes, los trastornos músculo esqueléticos, entre otros. Los factores psicosociales tales como nuevas demandas de mayor productividad y habilidad a los trabajadores, y la pérdida del control sobre el trabajo están amenazando la salud física y mental de los trabajadores. (11)

Según Gómez, considera que el estrés laboral puede ser comprendido como impulsor de la actividad, este es el caso de aquellas personas que indican que trabajar bajo estrés les es necesario para poder ofrecer resultados adecuados; es así como aparece el eustres, o estrés positivo; esto ocurre cuando las respuestas son adecuadas para el estímulo o si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, en estas circunstancias estimulan el buen funcionamiento y la capacidad de adaptación del organismo.(11)

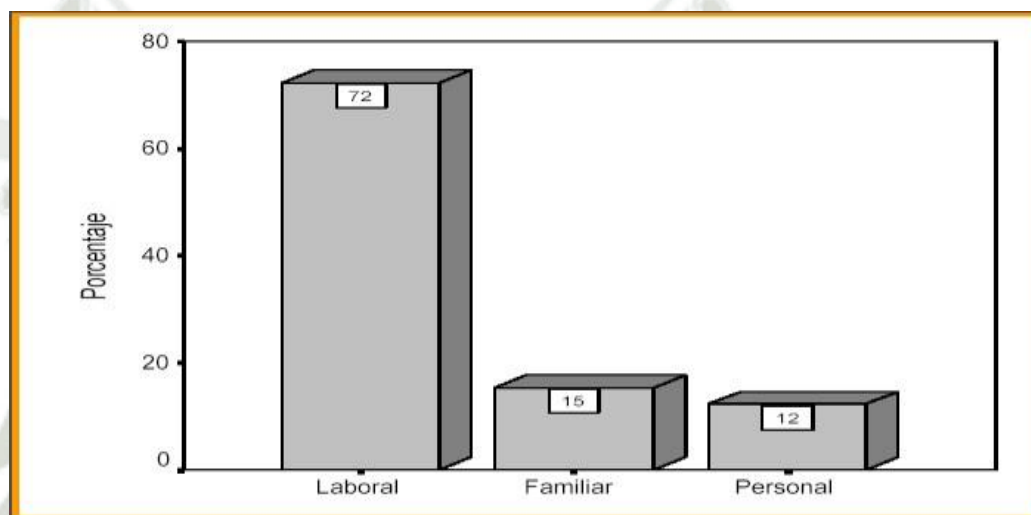
Los costos humanos son significativos;

Aproximadamente más del 15% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y del 20% de las mujeres se deben al estrés relacionado con el trabajo.

Otras enfermedades asociadas al estrés; son los trastornos musculo

esqueléticos, gastrointestinales y problemas de salud mental. Los costos económicos son importantes debido al gran ausentismo que puede presentarse.

El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. (12)



1.6.2. Distribución de Porcentajes del área que más contribuye al Estrés.

(13)

a) 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 47 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. (6)

b) **Características generales del estrés laboral**

El Estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas"(14)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del

comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos despersonalizados y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral. (14)

c) **Tipos de estrés laboral**

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros. Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

✓ **El Episódico**

Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

✓ **El Crónico**

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

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera

constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. (15)

d) Causas del estrés laboral

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados para alcanzar las metas exigidas en el área laboral, que se desempeñe, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (16)

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales

- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización. (17)

e) **Efectos del Estrés Laboral:**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica.

Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo, actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación, se presenta los principales efectos negativos del estrés laboral según:

Efectos Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones

- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo (16)

Doval, Moleiro y Rodríguez consideran que los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.(16)

Algunos de los principales factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral, según señala Ortega Villalobos(1999), son:

- **Desempeño profesional:**
 - Trabajo con alto grado de dificultad
 - Trabajo con gran demanda de atención
 - Actividades de gran responsabilidad
 - Funciones contradictorias
 - Creatividad e iniciativa restringidas
 - Exigencia de decisiones complejas
 - Cambios tecnológicos intempestivos
 - Ausencia de plan de vida laboral

- Amenaza de demandas laborales

- **Dirección:**
 - Liderazgo inadecuado

- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento o Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Gestión Administrativa
- Promociones laborales aleatorias
- **Organización y función:**
 - Prácticas administrativas inapropiadas Atribuciones ambiguas
 - Desinformación y rumores
 - Conflicto de autoridad
 - Trabajo burocrático
 - Planeación deficiente
 - Supervisión punitiva
- **Tareas y actividades:**
 - Cargas de trabajo excesivas
 - Autonomía laboral deficiente
 - Ritmo de trabajo apresurado
 - Exigencias excesivas de desempeño
 - Actividades laborales múltiples
 - Rutinas de trabajo obsesivas
 - Competencia excesiva, desleal o destructiva
 - Trabajo monótono o rutinario
 - Poca satisfacción laboral
- **Medio ambiente de trabajo:**
 - Condiciones laborales físicas inadecuadas
 - Espacio físico restringido
 - Exposición a riesgo físico constante

- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio del trabajador Jornada laboral:
- Rotación de turnos

- **Jornadas de trabajo excesivas**
 - Duración indefinida de la jornada
 - Actividad física corporal excesiva

- **Empresa y entorno social:**
 - Políticas inestables de la empresa
 - Ausencia de corporativismo
 - Falta de soporte jurídico de la empresa
 - Intervención y acción sindical
 - Salario insuficiente
 - Carencia de seguridad en el empleo
 - Subempleo o desempleo en la comunidad
 - Opciones de empleo y mercado laboral

La evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del médico de salud en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo. (19)

f) **Efectos físicos del estrés laboral**

A nivel fisiológico:

- ❖ Sudoración,
- ❖ Tensión muscular,

- ❖ Palpitaciones,
- ❖ Taquicardia
- ❖ Temblor,
- ❖ Molestias en el estómago,

- ❖ Otras molestias gástricas,
- ❖ Dificultades respiratorias
- ❖ Sequedad de boca,
- ❖ Dificultades para tragar,
- ❖ Dolores de cabeza
- ❖ Mareo,
- ❖ Nauseas, etc.

A nivel motor u observable:

- ❖ Evitación de situaciones temidas,
- ❖ Fumar, comer o beber en exceso,
- ❖ Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ❖ Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- ❖ Tartamudear,
- ❖ Llorar,
- ❖ Quedarse paralizado, etc.
- ❖ Úlcera por Estrés
- ❖ Estados de Shock
- ❖ Neurosis Post Traumática
- ❖ Gastritis
- ❖ Ansiedad
- ❖ Frustración (17)

Villalobos, expresa que la presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

g) **Aspectos mentales del estrés laboral Síndrome De Burnout**

El Síndrome de Burnout se presenta generalmente en personas que laboran en relación directa con las demás personas, contacto que requiere una respuesta emocional constante, es un tipo de estrés laboral conocido como crónico. (22)

El psicólogo clínico Herbert Freudenberger, fue el que utilizó por primera vez el término Burnout para describir el excesivo desgaste de un trabajador. Después, la usaron los abogados y sindicatos como un componente de apoyo para indicar las molestias físicas formadas por un estado de cansancio extremo. (23)

El origen del término "Burnout" fue en el idioma de los jugadores ingleses, que significa "estar quemado"

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que, al año 39 de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. (23)

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout. Esta autora lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (24)

Incluye 3 dimensiones que usaremos para medir el nivel de estrés laboral:

Cansancio emocional

Algunos estudios sobre salud mental consideran que los estresores laborales impelen estrategias de afrontamiento poco exitosas y generan agotamiento de índole emocional. Existen indicadores que pueden dar cuenta de este agotamiento, como el no estar a gusto en su trabajo, padecer de cansancio corporal, tener dolores leves de la musculatura o

sentir deseos de abandonar su trabajo ante la rutina de sus actividades laborales, como es el caso de las operarias de máquina en la industria o en profesionales que trabajan en instituciones.

En la actualidad resulta difícil definir el agotamiento emocional, pero sin duda las medidas de auto reporte sobre este concepto hacen sustentable empíricamente su concepción. En los últimos años el interés por el estrés laboral y sus consecuencias se ha extendido y han surgido diversas investigaciones que señalan la aparición del agotamiento emocional como una consecuencia en la percepción de estrés laboral crónico asociado con bajos índices de salud física, propensión al abandono del trabajo, ausentismo, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral. De hecho, una situación desencadenante de estrés para una persona puede ser un suceso neutro para otra; depende de la forma como valore la experiencia laboral y cómo califique su capacidad para manejarla.

Los modelos explicativos en relación al agotamiento emocional son diversos, pero la mayoría sustenta que es la respuesta del individuo ante condiciones adversas que sobrepasan sus recursos de respuesta adaptativa. (25)

Despersonalización

Se produce cuando una persona siente extrañeza respecto a sí misma, como si no fuera del todo real, se siente lejana, carente de naturalidad. Puede sentirse como separada de sí misma, de su propio cuerpo o sus procesos mentales y del mundo. Lo que hace, piensa, dice o siente le parece ajeno a sí misma, poco natural, como si se observara actuar desde fuera o estuviese fuera de su cuerpo. A veces dicen que se sienten como en una película.

La persona que padece este síntoma conserva el sentido de la realidad y es consciente de que le pasa algo. No afirma que haya cambiado, sino que siente como si algo hubiera cambiado. Experimentan esta vivencia como algo desagradable y a menudo les produce miedo y ansiedad que pueden agravar los síntomas. Cuando es crónica, suele formar parte del

trastorno de despersonalización, un trastorno disociativo donde se dan también síntomas de desrealización (sensación de extrañeza del mundo exterior) junto con la despersonalización. Suele ser una reacción a un suceso traumático o un estado prolongado de ansiedad y estrés intenso.

Baja realización personal

Sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso

Manifestaciones emocionales:

- Distanciamiento afectivo
- Impaciencia / irritabilidad
- Recelos de convertirse en persona poco estimada (desconfianza y actitudes defensivas)
- Dificultad de concentración (dificultades para memorización, razonamiento abstracto, elaboración de juicios...)
- Baja el rendimiento

Pueden aparecer síntomas indicativos de ansiedad o depresión. (21)

h) Efectos del Estrés Laboral sobre la Organización:

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia.(26)

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto

social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores, así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

Factores condicionantes del estrés laboral esquema de Niosh

Sobre la base de experiencias e investigaciones del instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos de América (NIOSH), se ha concluido que las condiciones de trabajo tienen un papel principal encausar el estrés laboral. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales.

Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador. Pero como se muestra en el esquema de abajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. Teresa tiene que cuidar a su madre enferma, es un ejemplo cada vez más común de un factor individual o de una situación que puede intensificar los efectos de las condiciones estresantes de trabajo.

Unos ejemplos de factores del individuo de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen los siguientes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

Esquema de NIOSH del estrés de trabajo



Entre las condiciones que podrían determinar estrés laboral se han descrito:

- El diseño de los trabajos: trabajo pesado, descansos infrecuentes, turno y horas de trabajo largos, trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los sujetos y proveen poco sentido de control.
- El estilo de dirección: falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización y falta de políticas favorables para la vida de familia.
- Relaciones interpersonales: malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- Los roles de trabajo: expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones.
- Las preocupaciones de la carrera: inseguridad de trabajo, falta de oportunidad de crecimiento personal, el fomento o el ascenso, cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.
- Las condiciones ambientales: condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aireo los problemas ergonómicos. (NIOSH, 1999). (27)

Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; el tipo de personalidad; la edad y el género. (28)

Variables importantes en la investigación del estrés que afecta al personal de salud son: la profesión y el status profesional; la interacción entre diferentes grupos; la edad y la etapa en la carrera profesional. Existe evidencia de que los factores que afectan la salud y la salud mental y cómo se manifiestan puede variar en médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo. (29)

Uno de los grupos ocupacionales en los que se ha descrito riesgos significativos de estrés ocupacional es el personal de instituciones de salud. Tradicionalmente una elevada proporción del personal de salud ha sido femenino. La participación femenina en la fuerza laboral ha ido creciendo rápidamente en la mayoría de los países, pero, al mismo tiempo, han ocurrido relativamente pocos cambios en las responsabilidades de la mujer en el hogar y la familia. (30)

Las mujeres, por las condiciones de género y el tipo de profesión u oficio que desempeñan mayoritariamente, ligadas al rol de cuidadoras, están más expuestas a los “males” de la vida moderna. Las labores de enseñanza y de enfermería, por ejemplo, son, por sus características, fuente de fuerte agotamiento profesional.

i) Manejo del estrés laboral

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las

diversas instancias”. (31)

La primera tarea por parte del Hospital consiste en brindarle un espacio óptimo de trabajo al trabajador, en el cual le garantice seguridad, respeto y salarios justos por su trabajo. Hay que iniciar planes especiales para evitar las extensas jornadas de trabajo. En caso de ser inevitables, es oportuno crear espacios de distensión y relajación (como zonas verdes, salas de sueño o cafeterías cómodas).

- Comer sano: La alimentación es vital para consolidar un cuerpo sano, porque lo prepara para cualquier adversidad de tipo fisiológica. Además, el momento de comer es muy importante para relajarse y desconectarse de la vida profesional.
- Descanso total: Los momentos de reposo deben ser óptimos. Dormir bien y las horas adecuadas (ocho horas aproximadamente) permitirá la relajación total. Evite que sus momentos cuando está sin trabajo sean interrumpidos y procure no llevar tensión laboral a la casa.
- Ejercicio físico y mental: Exigirle al cuerpo fomenta la salud mental: Otras actividades, como el yoga o la meditación, permiten despejar la mente, tomar decisiones y aprender a tomar las cosas con calma.
- Agenda: Reorganizar el tiempo para realizar todas las tareas será un dolor de cabeza menos. Una agenda es ideal para organizar el día y horarios de acuerdo con las actividades.
- Autoestima: Fomentar el amor propio ayuda a sentirnos orgullosos de nuestros logros, al tiempo que permite asumir mejor los errores y buscar soluciones más viables.
- Enfrentar la ansiedad: Relajación para momentos de tensión, leer sobre técnicas de autoayuda, exponerse poco a poco a las situaciones que tenemos pánico y aprender a decir “no”, cuando algo cueste mucho.

Finalmente, la OMS indica que aquellas Establecimientos de Salud, que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganizan con cuidado

el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.(30)

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

j) Consejos para reducir y /o prevenir el estrés laboral

Dieta sana, dormir, ejercicio, diferenciar el ámbito laboral y el familiar, no llevarse trabajo o preocupaciones a casa y viceversa, organizar racionalmente el trabajo, afrontar los problemas inmediatamente, mejorar autoestima, comunicación, platicarlo con un amigo.

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permitan desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación, por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo en equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.

El cambio se debe propiciar, por medio de la incorporación gradual de los trabajadores a la organización, mediante diferentes estrategias, como el desarrollo organizacional, la adecuación de los estilos de liderazgo, la redistribución del poder, la autoridad y la participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable para la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral, de la vida productiva de los trabajadores.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1. Etimología

Clima: Tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” es un conjunto de condiciones que determinan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. (32)

Organizacional: Se refiere al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social. Esto significa que el clima organizacional es “conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo”.

Forehand y Gilmer (1964) definen al clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.(33)

2.2. Definición

El clima organizacional es un tema de gran importancia Según el Ministerio de Salud menciona que son percepciones que comparte los miembros de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, ya que poseen un lugar, en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad así mismo sin descuidar el recurso humano.(34)

Podemos definir al clima organizacional como:

- Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se suponen son una fuerza que influyen la conducta del empleado. May 1996
- Percepciones que el trabajador tiene en las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Delgado 2006.(35)

- Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tienen consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, ETC.) Lutwin y Stringer(36)
- Se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. Brow y Moberg 1990. (37)

2.3. Características del Clima Organizacional

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, como sistema autopoietico de decisiones, constituye el tema de reflexión sobre el que se construye la definición de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión acerca de su devenir y su vinculación entre sí con el sistema organizacional.

El clima organizacional se caracteriza por:

- a) El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- b) El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales; Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- c) El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros del servicio. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los trabajadores a la participación activa y eficiente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. (38)

- d) El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.
- e) El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, a su vez, dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- f) El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez. Pueden ser también afectadas por clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización...Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se refuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilos de dirección clima organizacional, parecería requerir.
- g) El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. Una organización que tenga índices altos de ausentismo con una en que sus miembros están insatisfechos es, con seguridad, una organización con un

clima laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configuran el clima organizacional.

- h) En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectistas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otras situaciones, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en el que el anuncio del mejoramiento de remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc. Provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios enunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que el inicial, debido a que los cambios enunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, producen frustraciones o desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional. (39)

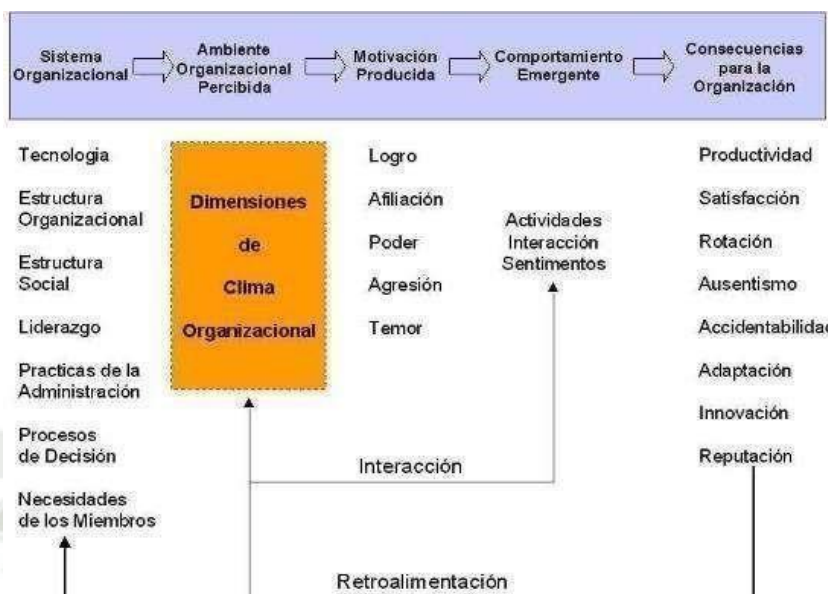
2.4. Dimensiones del Clima Organizacional

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

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

- Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionada a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Cooperación: es la percepción por parte de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis este puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En generales la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (40)



Nota: Litwin y Stringer proponen el siguiente esquema de Clima Organizacional. (40)

Desde esta perspectiva Litwin y Stringer mencionan que el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (41)

2.5. Tipos de Clima Organizacional existentes en las organizaciones

Según Likert

- *Clima tipo autoritario-explotador:*

Es cuando la Jefatura no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según su función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucción específica.

- *Clima tipo autoritario-paternalista:*

Es aquel en que la Jefatura tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- *Clima tipo participativo consultivo:*

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la Jefatura de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

- *Clima tipo participativo- en grupo:*

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La Jefatura y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente

de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad confianza entre los superiores y los subordinados. (42)

2.6. Funciones del Clima Organizacional

La función del clima organizacional es hacer que el empleado se sienta importante para la empresa, que la percepción de él sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza para dar su opinión.

El clima organizacional tiene funciones como lograr una vinculación entre el empleado y la empresa, eliminar los obstáculos que tengan los empleados al realizar sus actividades, mejorar la comunicación entre el trabajador y el jefe, reconocer al empleado cuando hace bien su trabajo, también ayuda a que el empleado se haga responsable de sus labores y decisiones, favorece al apoyo mutuo entre los integrantes de la empresa, otra función que es igual de importante es la identidad, donde cada trabajador sienta que pertenece a la compañía y que su trabajo es muy valioso, creando un espíritu de trabajo donde todos los demás se contagien de éste y creen un espacio más agradable que les permita llegar a la satisfacción laboral.

Se muestran más funciones del clima organizacional y una breve descripción de una de ellas.

2.6.1. Desvinculación

Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa

2.6.2. Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.

2.6.3. Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando

del sentimiento de la tarea cumplida.

2.6.4. Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada la realización de la tarea.

2.6.5. Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

2.6.6. Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

2.6.7. Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

2.6.8. Riesgo

El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

2.6.9. Cordialidad.

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

2.6.10. Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo

2.6.11. Normas

La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño. (43)

2.7. Importancia del Clima organizacional en Salud

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Un Clima Organizacional estable es una inversión a largo plazo. (44)

2.8. Factores del medio ambiente externo o interno que afecta el clima organizacional

El clima organizacional se ve afectando por todo lo que pasa alrededor del y de la organización. Es así, entonces que según Richard hall menciona que existen factores externos e internos y los describe de la siguiente manera:

“Los factores externos son los que afectan desde afuera a la organización, ósea,

son todos aquellos que se encuentran interactuando con la organización a su alrededor”

“Los factores internos son los que afectan adentro a la organización, ósea, los factores que están interactuando con la organización desde ella”. (44)

Entre los factores externos están

- *La cultura*: constituida por el conjunto de reacciones, ideologías, valores y normas de una sociedad en articular y que influye en el comportamiento del empleado y desde la percepción que este tenga de la organización.
- *Tecnología*: conjunto de sistemas y métodos aplicados para un propósito práctico que proporcionaba mayor efectividad, afecta en cierta forma al desarrollo del clima organizacional, ya que esa debe ser aceptada y desarrollada por los empleados.
- *Educación*: es el nivel general de alfabetización de la población y la proporción de personas con un alto nivel de preparación y capacitación afecta a la organización.
- *Política*: es el arte, doctrina u opinión del gobierno de los estados que afectan al clima organizacional debido a las diferentes ideologías y políticas que prevalecen dentro y fuera de la empresa.
- *Legales*: son los aspectos relacionados con los salarios, prestaciones e impuestos que afectan al clima organizacional dependiendo en que estos son percibidos por la organización y los empleados de la misma.
- *Sociológicos*: las diferentes clases sociales que existan en un grupo de trabajo o departamento muchas veces hacen que las relaciones personales dentro de un mismo nivel jerárquico se deterioren.
- *Economía*: se refiere al comportamiento de las variables tales como: inflación, desempleo, tipo de cambio, tasas de interés créditos bancarios, etc., estos afectan la liquidez de las empresas y dependiendo de ellos, el empleado puede tener mejores condiciones de trabajo.

Los factores internos que afectan a la organización son los que se encuentran interactuando con la organización a su alrededor. (44)

2.9. Consecuencias en un Clima Organizacional.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.(45)

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: 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.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (46)

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. Antecedentes Internacionales:

1. “Síndrome de desgaste profesional en el personal de enfermería de hospitales oncológicos cubanos. Eficacia de un programa de intervención. Cuba 2004-2009” **MARGARITA CHACÓN ROGER**, su objetivo fue evaluar y diseñar un programa de intervención con el fin de disminuir los efectos negativos del síndrome de Burnout en las Enfermeras Oncológicas. Se obtuvo un programa efectivo que ayudo a disminuir los niveles del síndrome y sus consecuencias.(47)
2. “El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del grupo Salinas”, Parroquia Salinas - Cantón Guaranda Vargas (2014) en Ecuador, **NICOLE KATHERINE VARGAS LÓPEZ**, cuyo objetivo fue Determinar cuál es el mayor factor desencadenante del Estrés en el “GRUPO SALINAS” estableciendo alternativas de solución que permitan mitigar el estrés laboral ,Analizando las dimensiones más influyentes del Clima organizacional

del “GRUPO SALINAS “para así establecer alternativas de solución que permita disminuir el nivel de estrés en los colaboradores del “GRUPO SALINAS” en la parroquia Salinas CantónGuaranda ,concluyendo que si existe niveles significativos de estrés en los colaboradores del Grupo Salinas y este a su vez es un factor que influye de manera negativa en el clima organizacional. La presión que sienten los colaboradores al momento de realizar su labor, generado por los cortos plazos establecidos, así como la deficiente planificación y retribución de las horas extras son el mayor desencadenante de estrés en los colaboradores del Grupo Salinas. La disponibilidad de recursos, así como la claridad y coherencia en la dirección son los principales factores que influyen de manera negativa en el clima organizacional. (48)

3. “Clima organizacional y estrés en la Unidad de alto riesgo del servicio de urgencias del Hospital Cabueñes. España 2001”, **J. M. MOREIRA FUEYO, M. C. ÁLVAREZ BAZA, D.u.e. servicio de urgencias. Hospital de Cabueñes. Cabueñes. Gijón.**, su objetivo fue conocer y medir el clima organizacional y el estrés laboral en los profesionales de la salud. Resultados: el perfil del profesional estudiado es una mujer de 36 años, medico, casada con contrato fijo, con experiencia laboral de 11 años y de 5 en el Servicio de Urgencias y que trabaja a tres turnos. No ha experimentado baja laboral en el último año y su trabajo afecta moderadamente a su vida familiar. Valora positivamente el clima organizacional, es extrovertida, estable emocionalmente y no parece presentar estrés. Encontramos relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, así como entre estas variables, y las variables sociodemográficas y socio-laborales. Conclusiones: deberían introducirse modificaciones en la dinámica de la organización y en la estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos. (49)
4. “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica 2004”, **MILENA ARIAS-JIMÉNEZ.COSTA RICA (2004).**

En el cual tuvo como objetivo el analizar la influencia de los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de en enfermería en UCIN. La investigación analizo si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y Herzberg, para el análisis, Universo: UNCIN 44 funcionarios. Muestra: 36. Conclusión: El Clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas optimas, equidad en la asignación de recursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos. (50)

5. “Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz, La Paz Bolivia (2018), **MÜLLER LARREA JACQUELINE**, objetivo Desarrollar una estrategia para el manejo del estrés laboral que mejore el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas. Resultados: % de médicos satisfechos con su trabajo y aspectos relacionados al mismo. % de médicos con o sin problemas familiares % de personal médico que realice alguna actividad anti estrés. (51)
6. “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, Ambato –Ecuador - 2018, **BYRON ESTEBAN JIMÉNEZ BORJA (2018)**, tiene como *objetivo* identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga. Se emplea un *enfoque* mixto tanto cualitativo como cuantitativo, cualitativo de manera que permite analizar las características de las variables estudiadas ycuantitativo porque aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales CoPsoQIstas 21, que permite obtener datos estadísticos para un análisis profundo del tema investigado; la prueba estadística utilizada para la comprobación de la hipótesis es la correlación TAU-B Kendall, mediante este se determinala relación existente entre el estrés laboral con

el clima organizacional del área de emergencia del Hospital General Latacunga. Las principales causas del estrés laboral son: carga mental de trabajo, jornada de trabajo excesiva, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional. *Conclusiones:* El estado de las relaciones Interpersonales en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, está muy deteriorado debido a que no existe buena comunicación y se presentan malos entendidos entre compañeros de trabajo, lo que genera un clima organizacional tenso produciéndose desmotivación y esto afecta al desempeño laboral. El clima organizacional en el área de emergencia se ve afectado debido a que, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman sólo en los jefes superiores, las sugerencias expuestas por los colaboradores no son tomados en cuenta y es por eso que el personal trabaja desmotivado sabiendo su realidad actual, además los objetivos no se cumplen de manera eficiente. (52)

3.2. Antecedentes Nacionales:

1. “La Cultura y el clima organizacional como factores de eficacia administrativa Ica 2012”. **MAURO SAAVERDA-PARRA**. *El enfoque* fue descriptivo, con un método y diseño descriptivo. La población estuvo constituida por 106 docentes nombrados y 30 docentes contratados. Se seleccionó una muestra no probabilística por cuotas, 44 profesores nombrados y 16 docentes contratados. Se aplicó una encuesta que constó de 35 enunciados, utilizando la escala nominal con tres alternativas de respuesta. *Resultados:* La cultura y el clima organizacional percibido por los docentes es de un nivel alto (68.3% y 66.7% respectivamente), la Eficacia Administrativa medida en cada una de sus seis dimensiones, resultó notablemente alta: Facultad (73.3%), Condiciones ambientales (70.0%), Posibilidades de creatividad e iniciativa (66.7%), jefe y superiores (73.3%), Reconocimiento (58.3%) y Comunicación (53.3%). *Conclusiones:* Los resultados comprueban que la cultura y el clima organizacional se relacionan significativamente con la eficacia administrativa de la Facultad de Medicina Humana de Ica, Perú. (53)
2. “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”:

FLORMIRA CLAUDIA QUISPE CALDERÓN, Enfoque 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 excluyo 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 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 mitades 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. (54)

3. “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del área quirúrgicadel Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2016”, elaborado por **BR. SILVAMARTÍNEZ, ROSARIO ROSALIA**, fue de tipo básico, de *enfoque cuantitativo*, nivel descriptivo de corte transversal. El diseño fue no experimental, correlaciona' La muestra fue intencional por criterio especial, siendo igual a 58 trabajadores de enfermería. Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman ($\alpha = 0.05$). En las *conclusiones* se demostró que existe relación del agotamiento emocional con el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, siendo una relación negativa y baja (-0,561), señalando que, a Mayor agotamiento emocional, entonces menor desempeño laboral. Asimismo, hubo relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del mismo personal, siendo

una relación negativa y moderada (- 0,660), señalando que, a Mayor despersonalización, entonces menor desempeño laboral. Por otra también se demostró que hubo relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería, siendo una relación positiva y baja (0,337), señalando que, a Mayor realización personal, entonces Mayor desempeño laboral. Finalmente se determinó que hubo relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en la sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue, siendo una relación negativa y baja (- 0,412), señalando que, a Mayor estrés laboral, entonces menor desempeño. (55)

4. “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Calcina (2015), en Lima. **MARCOS HERMINIO CALCINA CÁCERES**. El estudio fue de nivel aplicativo, *Enfoque* tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. *Resultados*. Del 100% (35), en el clima organizacional 71.4 % (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy buena la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91.4% (32), relaciones sociales 91.4% (32), desarrollo personal 68.6% (24), desempeño de las tareas 77.1% (27), relación con la autoridad 62.9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. *Conclusiones*. Los climas organizacionales según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referidos a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la

satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. (56)

5. “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la legua - callao 2020”, **IVAN CONCHA HILARES DELIA MARIA ALBINA AGUILAR BRAVO(2020)**, La investigación fue de *Enfoque* tipo cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la muestra fue constituida por 41trabajadores del centro de salud Carmen de La Legua, elegidas por muestreo probabilístico aleatorio, la técnica aplicada fue la encuesta y los instrumento aplicados fueron la Escala de Burnout de Maslash para medir el nivel de estrés laboral que comprende 22 ítems y el cuestionario EDCO-MINSA- 2011 para medir el nivel de clima organizacional que consta de 28 preguntas, para el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico informático SPSS (Statistical Statistical Package for the Social Sciences) versión 24 y Microsoft Excel 2010. Los *resultados* demostraron que el estrés laboral se encuentra mayormente en el nivel medio (65.9%), y el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar (58.5%). Así mismo se obtuvo un p -valor = 0.280 y Rho Spearman =0.173; lo que *concluyo* que: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao- 2020.(57)
6. “Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo,2022”, **PÉREZ CALDERÓN, MARIELLA DEL ROSIO**, Tuvo un *Enfoque* correlacional de diseño no experimental – transversal, se trabajó con 28 colaboradores de salud, 15 en condición de nombrados, 12 contratados y 1 SERUMS; se recogieron datoscon dos instrumentos válidos y confiables. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson debido a la normalidad inferencial de los datos y Conclusiones: existe relación muy significativa directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p:000$; $r:0,688^*$), indicando que la gestión de una de estas variables conllevaría al incremento del otro constructo. Asimismo, se evidenció predominancia del nivel medio para

el clima organizacional (54%) y del nivel bajo para el desempeño laboral (54%). Por último, se hallaron correlaciones muy significativas directas entre las dimensiones de las variables con los constructos generales ($p < 0.05$). (58)

3.3. Antecedentes Locales:

1. "Clima organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbano en la ciudad de Arequipa – 2013", **MARÍA BELÉN NÚÑEZ VÁSQUEZ**, El *Enfoque* es descriptivo, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por profesionales de la salud de dos centros de salud urbano y dos centros de salud periurbano. Los centros de salud urbanos en estudio fueron Yanahuara (25) y Alto Selva Alegre (26) y los centros de salud periurbanos son Víctor Raúl Hinojosa (25) y Cerro Colorado (25). Para la recolección de datos de la variable Clima Organizacional se utilizó un instrumento elaborado por Litwin y Stringer, asimismo para la determinación del Estrés laboral se utilizó la Escala de estrés de la vida Profesional de Fontana adecuada a la Escala ordinal de Siegel. Los resultados obtenidos muestran la relación entre las dimensiones del clima organizacional para los trabajadores de los centros de salud urbano no encontrándose relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$) entre ambas variables en los trabajadores urbanos; sin embargo, para los trabajadores de los centros de salud periurbano si se estableció esta relación de manera significativa

Asimismo, se halló que la mayoría de los trabajadores tanto urbano como periurbanos presentaron un estrés laboral leve. *Conclusiones:* se encontró que no existe relación estadística significativa, sin embargo, se puede apreciar que el 19.6 % de los trabajadores con clima organizacional positivo según 83 credibilidad tienen estrés laboral marcado. Respecto al clima organizacional según el orgullo y estrés laboral en los trabajadores de los centros de salud urbanos no hay diferencias significativas pero el 17.6% de los trabajadores con clima positivo presentan estrés laboral moderado. (59)

2. "Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016", **RAMOS**

NÚÑEZ, NATALIEMMA; TICONA MAITA, NOELIA ROSARIO

Enfoque correlacional, en 104 enfermeras. Las *conclusiones* fueron: El Estrés en mayor proporción es Leve e influye en el Desempeño Laboral del personal de enfermería de los diversos servicios del Hospital Goyeneche quiere decir que si el estrés se presenta entonces el desempeño no va a ser muy bueno El personal de enfermería presenta en forma predominante Estrés laboral leve, que se evidencia en la dimensión Física en 61.6%, Psicológica 49.1% y Social en 56.7% de enfermeras. El desempeño laboral de las enfermeras es regular en 46.2% y es influido por el estrés predominantemente leve que en la dimensión física se observa en 61.5% de enfermeras; en la dimensión psicológica en 49% y en la dimensión social en 56.7% de enfermeras. (60)

3. “Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016”, **NOELIA ARACELI JIMENEZ BARRIOS, MARLUBE EMMA JIMENESBARRIOS**, *Enfoque* a nivel predictivo, los efectos del clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento en el trabajo. Para ello se trabajó con una muestra de 75 trabajadores del Poder Judicial de la ciudad de Arequipa, que laboran en el área de atención al usuario. Se aplicaron tres instrumentos: el Perfil organizacional de Likert, el Cuestionario de estrés Laboral demanda Control Apoyo de Karasek, y el Inventario de Involucramiento de Lodahl y Kejner. Los *resultados* indican que el clima organizacional es moderado, y los niveles de control y apoyo son adecuados entre los trabajadores. También se reportaron correlaciones significativas entre la flexibilidad, el control, el apoyo, la proactividad, el compromiso y el involucramiento del trabajador. Además, existen diferencias significativas entre los trabajadores en función del grado de instrucción y el tipo de ocupación que realizan. Finalmente, la dimensión de flexibilidad del clima organizacional, y la dimensión de Apoyo del estrés laboral tienen efectos significativos en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial que realizan funciones de atención al usuario. Conclusiones: El clima organizacional si influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., pues el clima organizacional en término medio determina también un estrés laboral

en término medio y se comprobó que si existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. (61)

4. “Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de salud alca y Cotahuasi”, Arequipa 2019, **CARMEN ROSALQUI APAZA**, Este estudio corresponde a una investigación con *Enfoque* observacional, de corte transversal. Se encuestó a 131 trabajadores aplicándolos cuestionarios de Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Desempeño Laboral. *Resultados:* El 67.18% de trabajadores son mujeres, el 47.33% son de estado civil solteras y la mayoría no tienen hijos en 48.85%. El mayor porcentaje de trabajadores son de profesión técnicos de enfermería en 32.1% seguido de enfermeras en 22.9%, el 47.3% son personal estable con nombramiento, la edad que predominó fue de 21 a 28 años en 29.8% y el tiempo de servicio fue de 0 a 5 años en 51.1%. La relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral estadísticamente es significativa ($r = -0,444$) y nivel de significancia es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. *Conclusiones:* El nivel de estrés de los trabajadores es alto en el 3.82%, medio en el 71.76% y bajo en el 24.43%, el nivel de desempeño es alto en el 87.79%, medio en el 12.21%, el nivel de estrés sobre el desempeño laboral, es altamente significativa con un r de Pearson de -0.44, influyendo negativamente sobre la misma. (62)



CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. TÉCNICA E INSTRUMENTO:

1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se Utilizará en ambas Variables la técnica del Cuestionario.

1.2. Instrumento

1.2.1. Ficha de recolección de datos

Fue elaborado para obtener datos del estudio como: sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio, profesión u ocupación y modalidad de trabajo.

1.2.2. Evaluación del Estrés Laboral

Para evaluar el estrés laboral se aplicará la escala **MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)**.de 1986, elaborado por **Dra. Christina Maslach** l MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de servicios humanos.

Mide el desgaste profesional en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional, mide los 3 aspectos del síndrome:

- *Cansancio emocional*: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo
 - Consta de 9 preguntas (1,2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.)
 - Puntuación máxima 54.
- *Despersonalización*: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
 - Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.)
 - Puntuación máxima 30.
- *Realización personal*: Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.
 - Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12,17, 18, 19, 21.)

o Puntuación máxima 48

Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90% . Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

1.3. Rangos de Medida de la Escala

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

1.4. Cálculo de Puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor Obtenido total	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

1.5. Valoración de Puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.(63)

1.6. Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACION	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Bello Jiménez · 2024

1.6.1. Evaluación del Clima Organizacional

Para la evaluación del clima organizacional se utilizará la “escala del Clima Social en el Trabajo “Work Environment Scale (WES) de Moos R. H.2008 (actualizada)

La escala WES de Moos desarrollada, inicialmente en 1974, por Moos e Insel, mide el clima social en el trabajo. En 2008 es actualizada por Moos.(64)

Este instrumento consta de 90 ítems con dos posibilidades de respuestas (verdadero /falso), agrupados en 10 sub escalas que evalúa tres dimensiones fundamentales:

- Relaciones:

Es una dimensión integrada por las subescalas implicación, cohesión y apoyo, que evalúan el grado en los empleados que están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y los anima a apoyarse unos a otros.

- Autorrealización:

Orientación hacia unos objetivos, se aprecian por medio de sus escalas: autonomía, organización y presión, que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; de importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia, dominan el ambiente laboral.

- Estabilidad.

Cambio es la dimensión apreciada por las subescalas claridad, control innovación y comodidad. Estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que esperan de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio de las nuevas propuestas y, por último, el grado entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable

La descripción resumida de las diez subescalas es la siguiente:

1. Implicación (IM): grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
2. Cohesión (CO): grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros
3. Apoyo (AP): grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.
4. Autonomía (AU): grado en que anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
5. Organización (O11): grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
6. Presión (PR): grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.
7. Claridad (CL): grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.
8. Control (CN): grado en que los jefes utilizan las reglas y presiones para tener controlados a los empleados.
9. Innovación (IN): grado en que se enfatiza la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
10. Comodidad (CF): grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.(65)

Cuadro de Coherencias

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
1° variable Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos Físicos del Estrés Aspectos Mentales del Estrés 	Cuestionario	Escala Socio demográfica de Maslach Burnout Inventory. (1986)	1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10,11,12,13, 14,15,16,17,18, 19,20,21,22
2° variable Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Responsabilidad Recompensa Cooperación Identidad 	Cuestionario	La Escala de Clima Social en el Trabajo de WES de Moos. (2008)	
Variable Interviniente. Características del Personal	<ul style="list-style-type: none"> Edad Sexo Ocupación Tiempo de servicios en el Hospital 	Cuestionario	Cedula de Preguntas	

Elaboración propia

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial:

El Estudio se realizará en el ámbito del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, ubicado en la Av. Daniel Alcides Carrión s/n en el distrito de Cercado del departamento de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal:

El horizonte temporal del estudio está referido al presente entre noviembre del 2022 a diciembre del 2023, por lo tanto, es un estudio coyuntural.

2.3. Unidades de Estudio:

Las unidades de estudio están constituidas por los trabajadores de salud del Servicio de Neonatología del Hospital del Regional Honorio Delgado Espinoza.

2.3.1. Universo

El universo, está compuesto por el 100 % del personal que labora en el Servicio de Neonatología del H.R.H.D.E.

La Distribución del personal de Salud, por grupo profesional, es la siguiente:

S. Neonatología	N°	%	Si aplico
Médicos	20	20%	16
Enfermeras	53	53%	46
Técnicas	26	26%	14
Total	99	100%	76

Esto haría un total de 99 trabajadores a los que se les aplico los criterios de Inclusión y Exclusión, la población quedaría en 76 trabajadores.

□ **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores Asistenciales del Servicio de Neonatología del H.R.H.D.E de Arequipa
- Trabajadores que tengan una estabilidad laboral con contratos: Nombrados, Reemplazos, Cas Regular y Ex cas COVID, residentes.
- Tiempo de permanencia mínimo de 2 años.
- Personal de ambos sexos
- Personal que se encuentre de vacaciones
- Personal que desee dar información.

□ **Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores que no completen el llenado de la encuesta.
- Todos los que cumplan con los criterios de inclusión.

- Todos los trabajadores que se encuentre en trabajo remoto y/o licencia.
- Trabajadores que no deseen realizar la encuesta

Con la aplicación de los Criterios de Inclusión y Exclusión la población quedo conformada por: 76 TRABAJADORES.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización:

- Una vez obtenida la autorización para realizar la investigación, se realizará el trámite respectivo en la dirección del hospital a fin de ser autorizada a llevar a cabo la investigación.
- Una vez autorizada la ejecución del trabajo, se procederá a la identificación de la población de trabajadores de la salud a quienes se iban a aplicar los instrumentos.
- Posterior a esto se aplicará los instrumentos previa explicación del propósito del estudio, firma del consentimiento de autorización y las coordinaciones que se realicen con la jefa del servicio.
- Con los datos ya obtenidos se procederá la elaboración de la matriz de datos y su posterior análisis y resultados

3.2. Validación de Instrumentos:

El cuestionario de Maslach de la Variable Independiente Estrés laboral, como el de la Variable Dependiente Clima Organizacional de WES, son instrumentos que no requieren validación, pues se trata de cuestionarios validados internacionalmente.

3.3. Recursos

3.3.1. Humanos

- La Investigadora: Mayra Barrenechea Villegas
- Asesor
- Asesor estadístico

3.3.2. Institucionales

- Hospital Honorio Delgado Espinoza
- Escuela de post grado de la UCSM
- Biblioteca de la UCSM

3.3.3. Materiales

Instrumentos el cuestionario, material de escritorio, computadora, paquete estadístico.

3.3.4. Financieros

La investigación será solventada por la investigadora con sus propios recursos.

3.4. Criterio para el manejo de Resultados:

3.4.1. Plan para procesamiento

a) Tipo de procesamiento:

El presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto, es decir, tanto manual como electrónico

b) Operaciones de la Sistematización:

Se realizará un plan de tabulación y otro de codificación

Con la recolección de datos, se sistematizará la información y se trabajará de forma estadística, para el Análisis, interpretación y conclusiones finales.



CAPÍTULO III: RESULTADOS

TABLA 1
DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO
ESPINOZA

Datos generales	F	%	
Edad	21 a 30 años	11	14,5
	31 a 40 años	35	46,1
	41 a 50 años	14	18,4
	51 a más años	16	21,1
	Total	76	100,0
Sexo	Masculino	9	11,8
	Femenino	67	88,2
	Total	76	100,0
Profesión/Ocupación	Médico	14	18,4
	Médico residente	2	2,6
	Enfermera	46	60,5
	Técnico de Enfermería	14	18,4
	Total	76	100,0
Estado civil	Casado	40	52,6
	Conviviente	7	9,2
	Soltero	27	35,5
	Viudo	1	1,3
	Divorciado	1	1,3
	Total	76	100,0
Tipo de contrato	Nombrado	30	39,5
	Reemplazo suplencia	6	7,9
	CAS regular	28	36,8
	CAS COVID	10	13,2
	Residentado médico	2	2,6
	Total	76	100,0
Tiempo de servicio	Menos de 2 años	11	14,5
	2 a 5 años	26	34,2
	6 a 15 años	22	28,9
	15 años a más	17	22,4
	Total	76	100,0

Nota: Elaboración propia

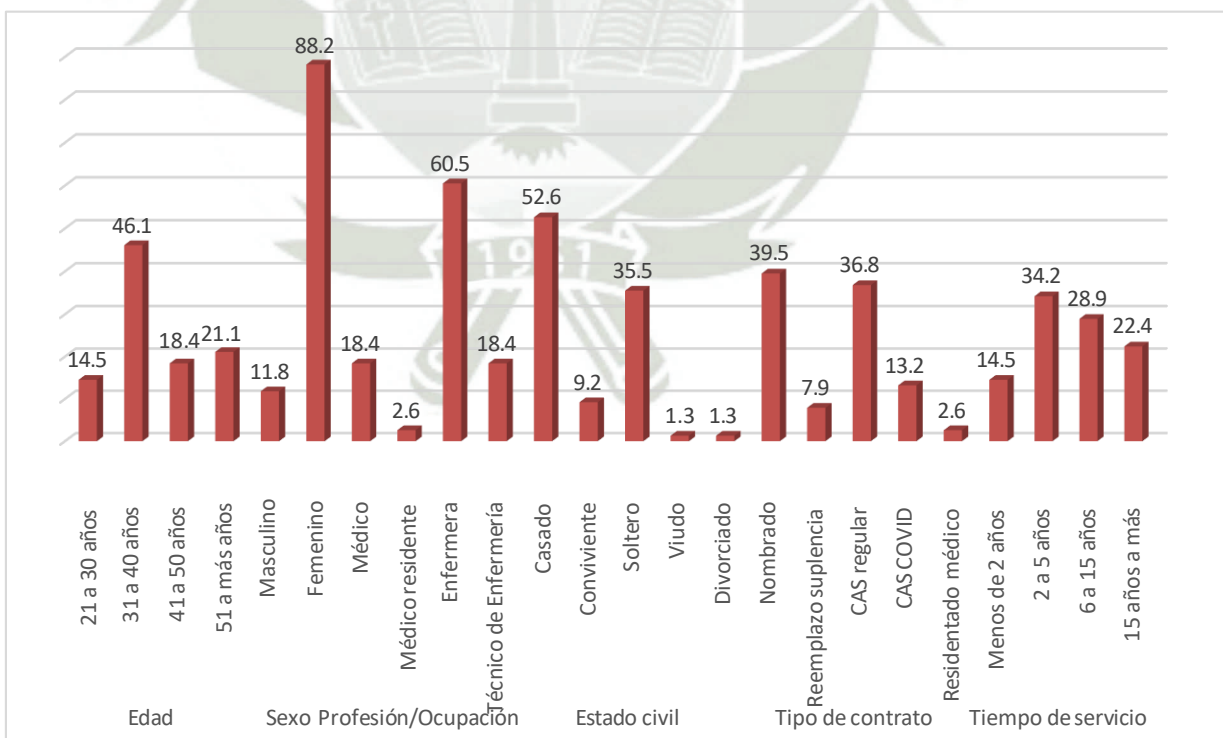
Interpretación:

En la tabla se observa que 46.1% del personal de salud que labora en el servicio de Neonatología tiene edades entre 31 a 41 años, 88.2% es de sexo femenino, 60.5% son de profesión Enfermeras, 21% son médicos y 18.4% técnicos de Enfermería. Según estado civil, 52.6% del personal de salud es casado, según tipo de contrato 39.5% es nombrado, 34.2% tiene un tiempo de labor de 2 a 5 años.

Se deduce que cerca de la mitad del personal de salud que labora en neonatología, se encuentran en la etapa de vida adulto, en su mayoría son mujeres, casadas. Según los aspectos laborales, más de la mitad son enfermeras, más de la cuarta parte son nombrados, con un tiempo de servicio de 2 a 5 años.

GRÁFICO 1

DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Elaboración propia

TABLA 2

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Estrés/Profesión- Ocupación	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sin riesgo a Burnout	2	2.6	0	0.0	10	13.2	2	2.6	14	18.4
Riesgo moderado de Burnout	12	15.8	2	2.6	29	38.2	10	13.2	53	69.7
Riesgo alto de Burnout	0	0.0	0	0.0	7	9.2	2	2.6	9	11.8
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

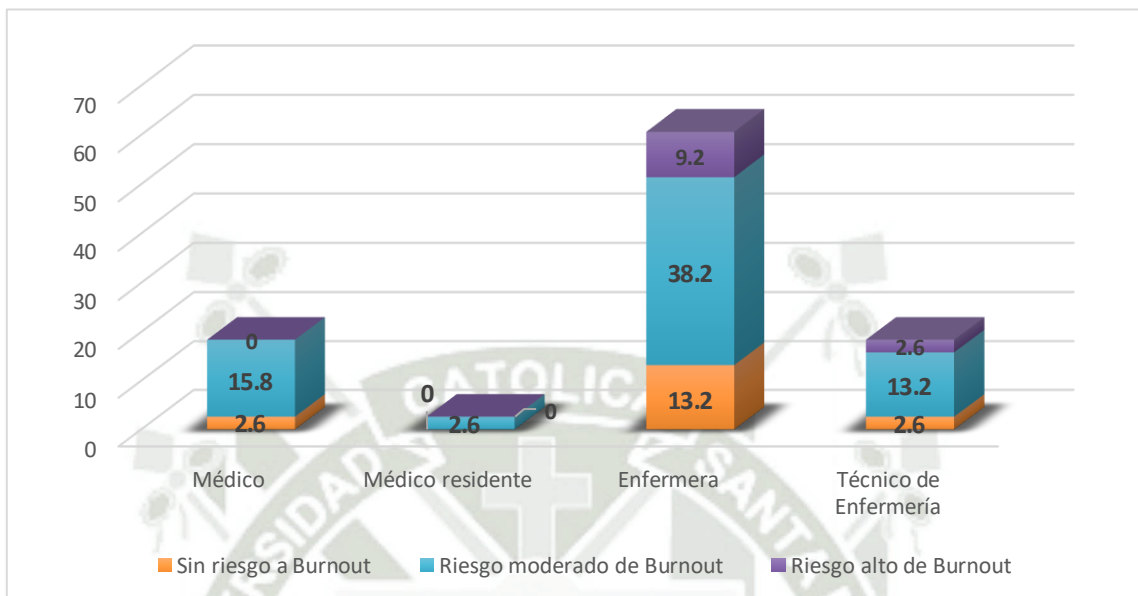
Interpretación:

En la tabla se muestra que 69.7% del personal de salud del servicio de Neonatología presenta riesgo moderado de Burnout, 18.4% no presenta riesgo y 11.8% tiene un riesgo alto. Según profesión/ocupación, se evidencia que 15.8% de los médicos presenta riesgo moderado a Burnout, así como el 2.6% de los médicos residentes, por otro lado, el 38.2% de las enfermeras presenta también, riesgo moderado a Burnout, así también, el 13.2% del personal técnico de Enfermería.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología presenta riesgo moderado de Burnout.

GRÁFICO 2

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 3

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión-	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	2.6	0	0.0	10	13.2	2	2.6	14	18.4
Medio	4	5.3	0	0.0	12	15.8	4	5.3	20	26.3
Alto	8	10.5	2	2.6	24	31.6	8	10.5	42	55.3
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

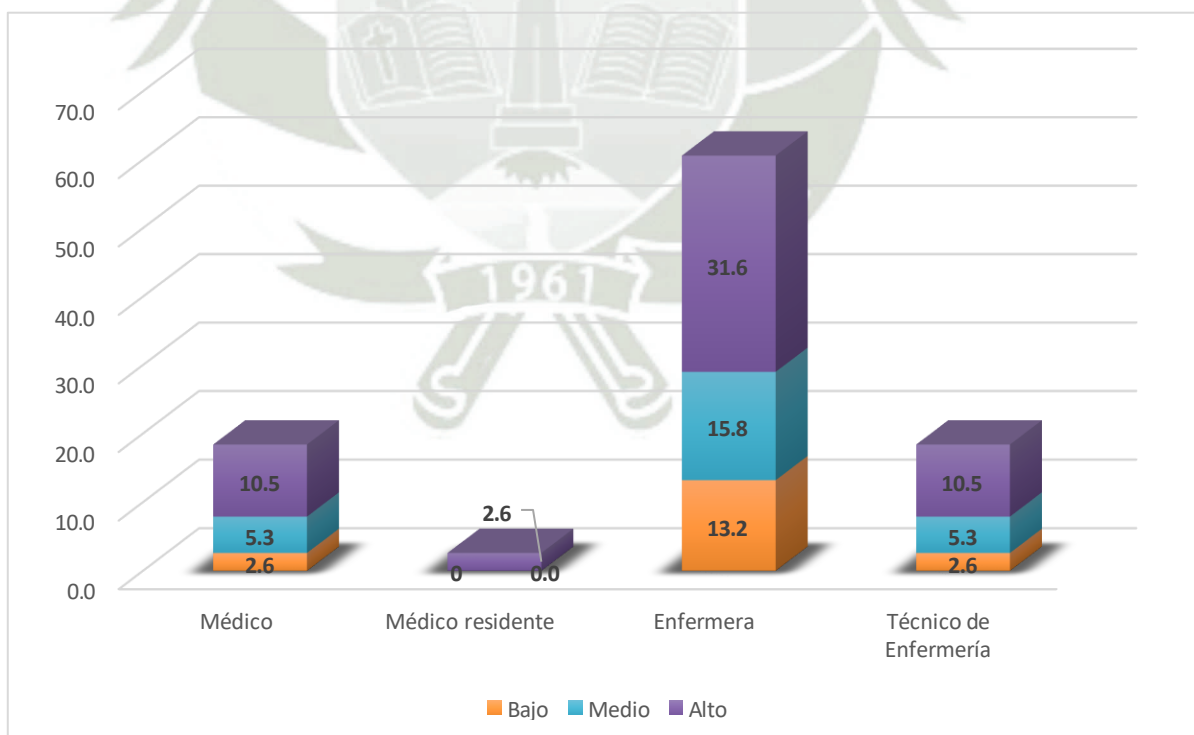
Interpretación:

En la tabla se muestra que 55.3% del personal de salud del servicio de Neonatología presenta alto cansancio emocional, 26.3% medio y 18.4% bajo. Según profesión u ocupación, se evidencia que el 10.5% de Médicos, tiene un cansancio emocional alto, así también, el 31.6% de enfermeras y 10.5% de técnicos de Enfermería.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología presenta cansancio emocional alto. Según Maslach, los individuos que presentan un cansancio emocional alto, podrían presentar falta de energía emocional, desgaste psicológico y desconexión emocional.

GRÁFICO 3

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 4

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión-	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Ocupación										
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	1	1.3
Medio	1	1.3	0	0.0	6	7.9	3	3.9	10	13.2
Alto	13	17.1	2	2.6	40	52.6	10	13.2	65	85.5
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

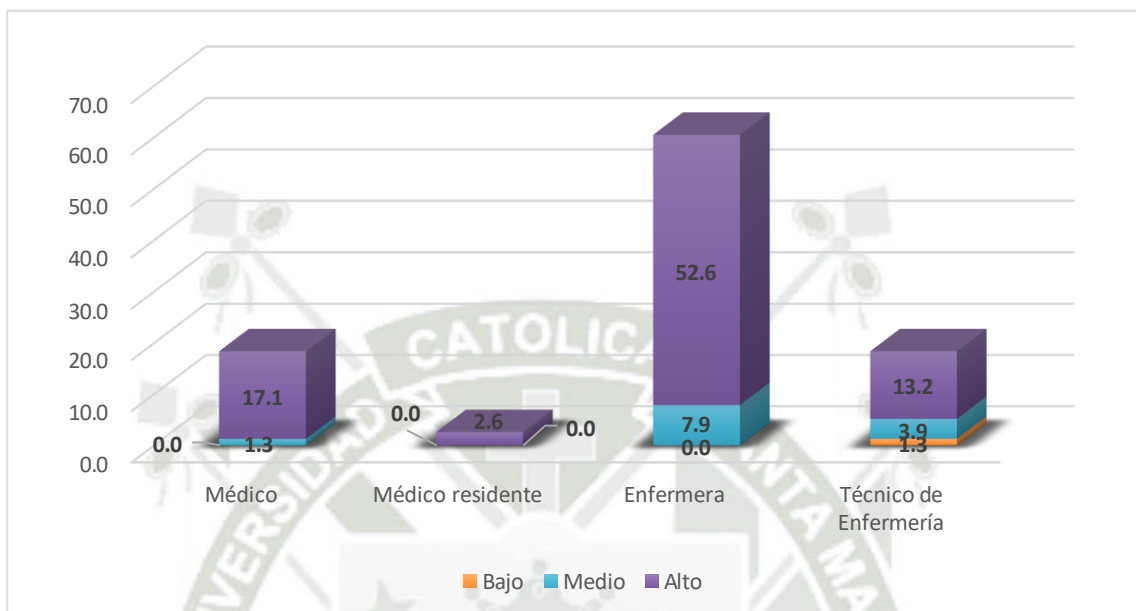
Interpretación:

En la tabla se observa que 85.5% del personal de salud del servicio de Neonatología presenta una alta despersonalización, 13.2% media y 1.3% baja. Según profesión/ocupación, el 17.1% de médicos presenta una alta despersonalización, así también, 52.6% de las enfermeras y 13.2% del personal técnico de Enfermería.

Se infiere que la mayoría del personal de salud presenta una alta despersonalización, lo cual, según Maslach evidenciaría un distanciamiento emocional, del personal respecto a sus relaciones interpersonales laborales, así también, presencia de actitudes críticas, disminución de empatía y trato impersonal.

GRÁFICO 4

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN, EN
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 5

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL, EN
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión-	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Ocupación										
Bajo	0	0.0	0	0.0	9	11.8	4	5.3	13	17.1
Medio	3	3.9	0	0.0	13	17.1	3	3.9	19	25.0
Alto	11	14.5	2	2.6	24	31.6	7	9.2	44	57.9
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

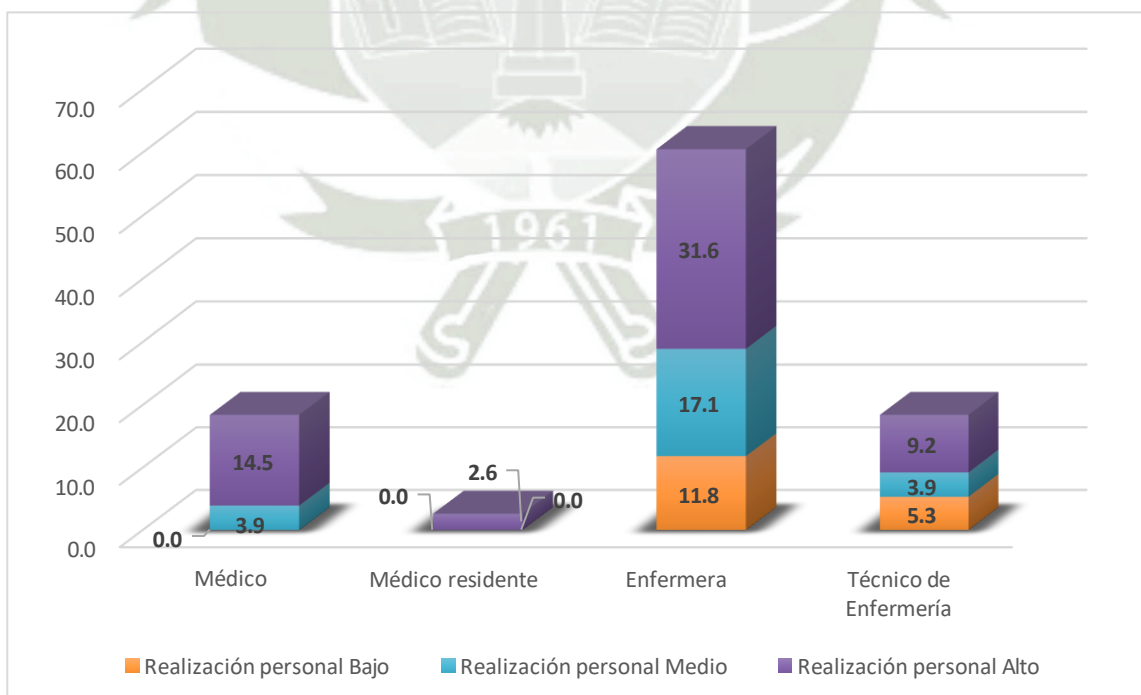
Interpretación:

En la tabla se aprecia que 57.9% del personal de salud del servicio de Neonatología presenta una alta realización personal, 25% media y 17.1% baja. Según profesión/ocupación, se observa que la realización personal es alta en el 14.5% de médicos, así también, en 31.6% de enfermeras y 9.2% del técnico de Enfermería, sin embargo, se resalta que esta es baja en 11.8% de las enfermeras y 5.3% de los técnicos de Enfermería.

Se infiere que más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología presenta una realización personal alta. Según Maslach, cuando la realización personal es alta, los individuos experimentan un sentido de logro en sus actividades laborales y sienten que están contribuyendo de manera significativa.

GRÁFICO 5

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 6

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión- Ocupación	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Bajo	2	2.6	0	0.0	19	25.0	6	7.9	27
Medio	3	3.9	1	1.3	17	22.4	3	3.9	24	31.6
Alto	9	11.8	1	1.3	10	13.2	5	6.6	25	32.9
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

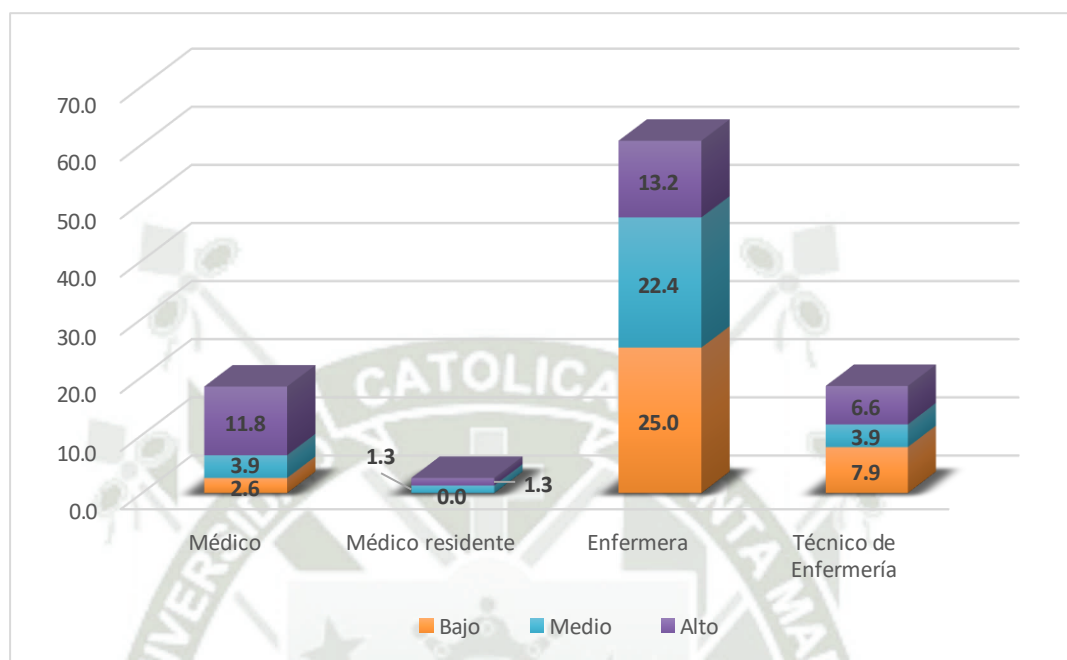
Interpretación:

En la tabla se identifica que 35.5% del personal de salud del servicio de Neonatología percibe un bajo clima organizacional, 32.9% alto y 31.6% medio. Según la profesión/ocupación, se observa que 11.8% de los médicos identifican el clima organizacional como alto, 25% de las enfermeras lo identifican como bajo, así también el 7.9% de las técnicas de Enfermería.

Se infiere que más de la cuarta parte del personal de salud del servicio de Neonatología percibe un bajo clima organizacional. Según la profesión/ocupación, los médicos tienden a tener una percepción más positiva del clima organizacional, por otro lado, las enfermeras, así como los técnicos de Enfermería, tienden a tener una percepción más negativa. Las variaciones en las percepciones podrían deberse a diferencias en las experiencias laborales, responsabilidades y relaciones laborales entre estas profesiones/ocupaciones.

GRÁFICO 6

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 7

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión-Ocupación	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficitaria	2	2.6	0	0.0	9	11.8	3	3.9	14	18.4
Mala	2	2.6	0	0.0	8	10.5	4	5.3	14	18.4
Promedio	3	3.9	0	0.0	10	13.2	3	3.9	16	21.1
Tiende a buena	0	0.0	0	0.0	8	10.5	1	1.3	9	11.8
Buena	4	5.3	1	1.3	7	9.2	2	2.6	14	18.4
Excelente	3	3.9	1	1.3	4	5.3	1	1.3	9	11.8
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

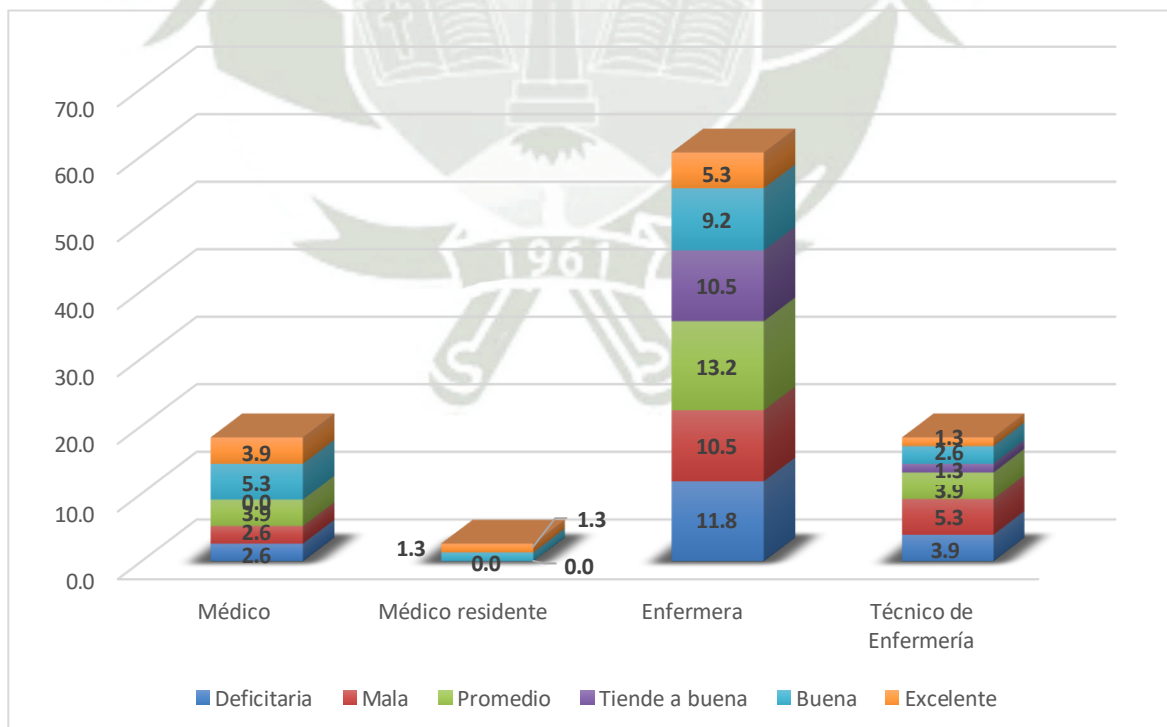
Interpretación:

En la tabla se puede observar que 21.1% del personal de salud del servicio de Neonatología, percibe las relaciones interpersonales como promedio, 18.4% las identifica como deficitarias, malas y buenas, respectivamente, 11.8% señala como tendientes a buenas y excelentes, respectivamente.

Se infiere que más de la cuarta parte del personal de salud del servicio de Neonatología percibe las relaciones interpersonales como deficitaria a malas (36.4%), así también, se perciben como tendiente a buenas y excelentes (30.2%). Según profesión, los médicos perciben relaciones interpersonales tendiente a buenas y excelentes (9.2%), deficitaria a malas en el personal de Enfermería (22.3%) y técnico de Enfermería (9.2%).

GRÁFICO 7

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 8

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión- Ocupación	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficitaria	1	1.3	0	0.0	13	17.1	3	3.9	17	22.4
Mala	5	6.6	1	1.3	7	9.2	1	1.3	14	18.4
Promedio	1	1.3	0	0.0	6	7.9	5	6.6	12	15.8
Tiende a buena	4	5.3	0	0.0	8	10.5	1	1.3	13	17.1
Buena	2	2.6	1	1.3	4	5.3	1	1.3	8	10.5
Excelente	1	1.3	0	0.0	8	10.5	3	3.9	12	15.8
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

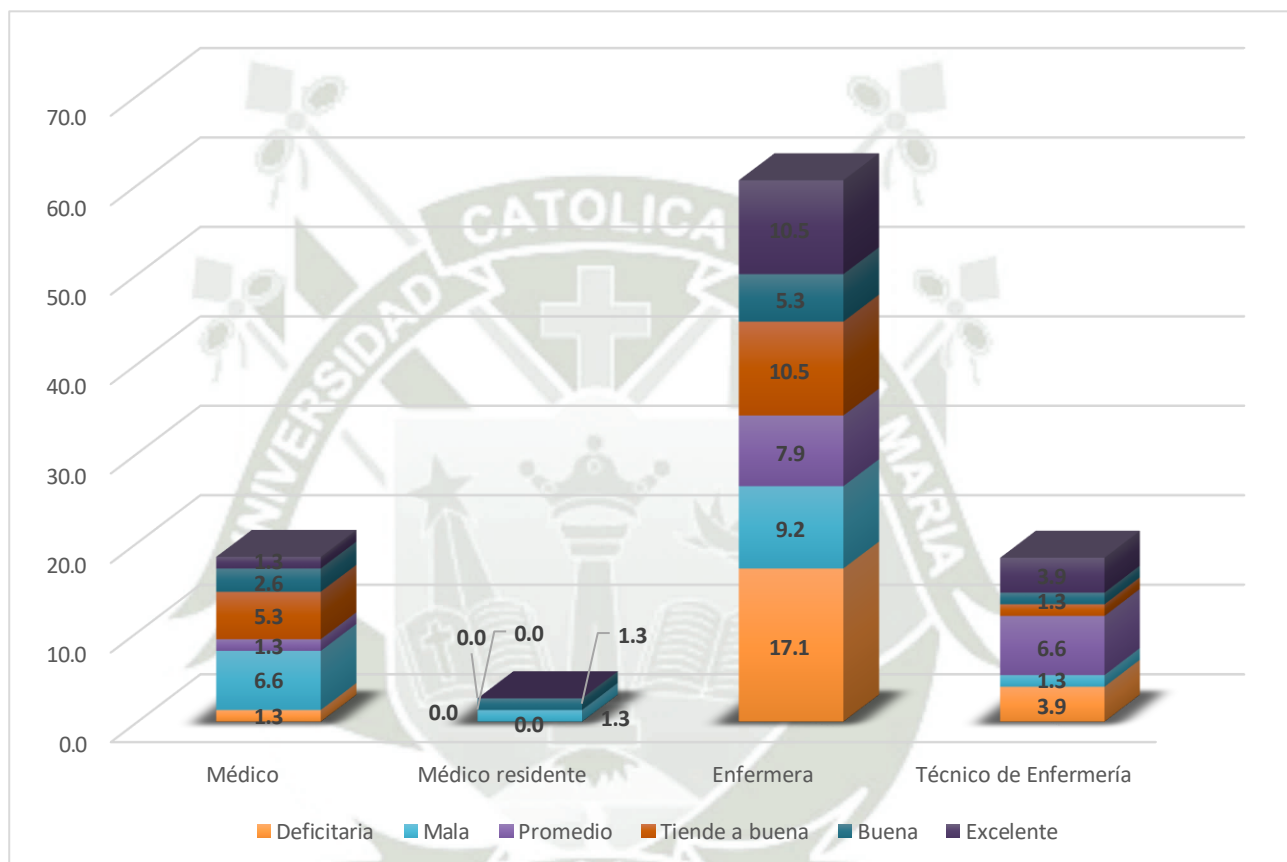
Interpretación:

En la tabla se muestra que 22.4% del personal de salud del servicio de Neonatología, percibe su autorrealización como deficitaria, 18.4% como mala, 17.1% como tendiente a buena, 15.8% como promedio y excelente, respectivamente y 10.5% como buena.

Se deduce que más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología, percibe su autorrealización como tendiente a buena y excelente (60.5%) y cerca de la mitad como deficitaria a mala (40.8%). Respecto a la profesión/ocupación, se observa que los médicos, tienen una percepción de autorrealización tendiente a buena y excelente (9,2%), las enfermeras tanto deficitaria a mala (26.3%) como tendiente a buena y excelente (23.3%), el personal técnico de Enfermería, lo percibe como tendiente a buena y excelente (6.5%).

GRÁFICO 8

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 9

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión- Ocupación	Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficitaria	1	1.3	0	0.0	10	13.2	4	5.3	15	19.7
Mala	1	1.3	0	0.0	9	11.8	1	1.3	11	14.5
Promedio	1	1.3	2	2.6	15	19.7	4	5.3	22	28.9
Tiende a buena	3	3.9	0	0.0	1	1.3	0	0.0	4	5.3
Buena	3	3.9	0	0.0	5	6.6	4	5.3	12	15.8
Excelente	5	6.6	0	0.0	6	7.9	1	1.3	12	15.8
Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

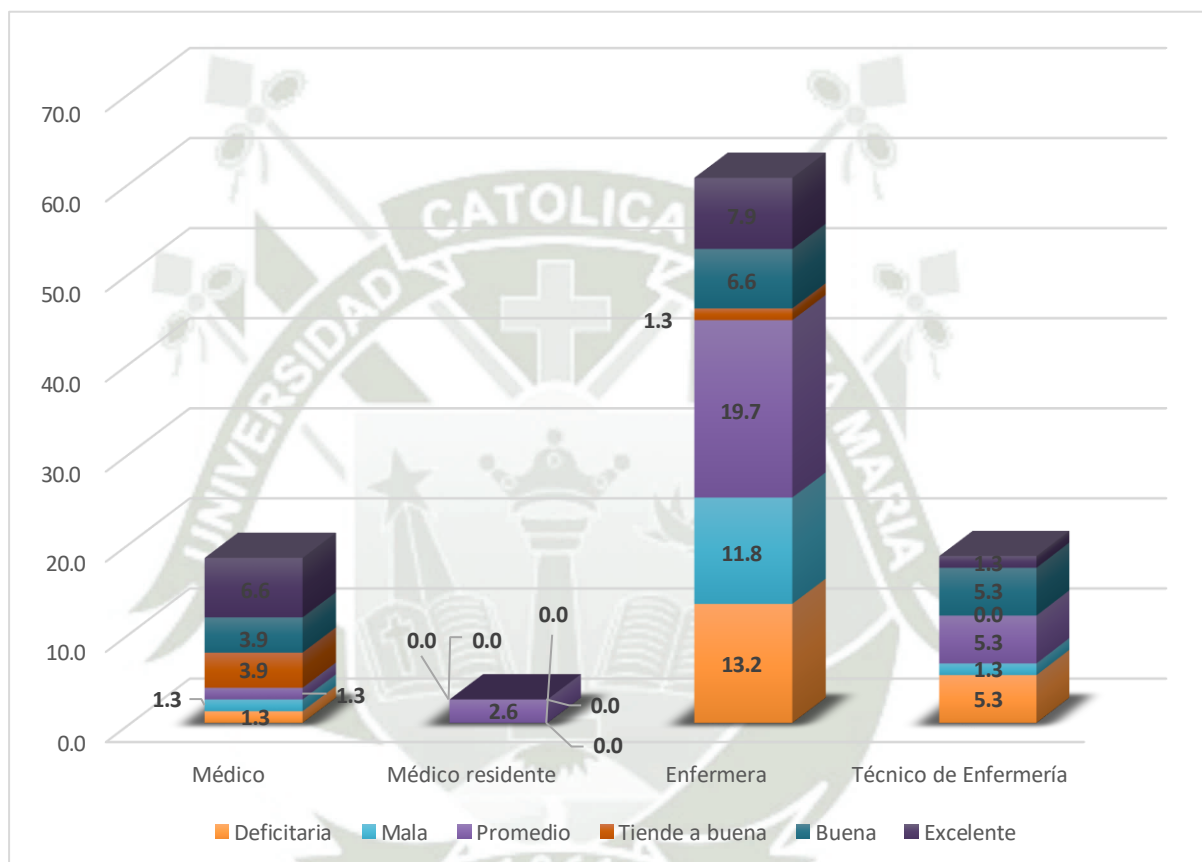
Interpretación:

En la tabla se puede observar que 28.9% del personal de salud del servicio de Neonatología, percibe la estabilidad/cambio como promedio, 19.7% como deficitaria, 15.8% como buena y excelente, respectivamente, 14.5% como mala y 5.3% como tendiente a buena.

Se infiere que más de la cuarta parte del personal de salud del servicio de Neonatología, percibe la estabilidad/cambio como tendiente a buena y excelente (36.9%), por otro lado, según la profesión, los médicos la identifican como tendiente a buena y excelente (14.4%), así también las enfermeras (31.5%), el personal técnico de Enfermería como deficitaria a mala (6.6%) y tendiente a buena y excelente (6.6%).

GRÁFICO 9

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN DIMENSIÓN ESTABILIDAD, DE ACUERDO
AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 10

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores	Implicación		Cohesión		Apoyo		Autonomía		Organización		Presión		Claridad		Control		Innovación		Comodidad		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficitaria	1	1.3	1	1.3	1	1.3	2	2.6	16	21.1	1	1.3	1	1.3	2	2.6	1	1.3	3	3.9	76	100.0
Mala	15	19.7	21	27.6	4	5.3	11	14.5	18	23.7	2	2.6	10	13.2	28	36.8	13	17.1	16	21.1	76	100.0
Promedio	23	30.3	19	25.0	17	22.4	12	15.8	14	18.4	14	18.4	8	10.5	15	19.7	15	19.7	20	26.3	76	100.0
Tiende a buena	20	26.3	10	13.2	15	19.7	19	25.0	11	14.5	22	28.9	24	31.6	10	13.2	20	26.3	11	14.5	76	100.0
Buena	8	10.5	14	18.4	19	25.0	12	15.8	10	13.2	14	18.4	15	19.7	15	19.7	11	14.5	9	11.8	76	100.0
Excelente	9	11.8	11	14.5	20	26.3	20	26.3	7	9.2	23	30.3	18	23.7	6	7.9	16	21.1	17	22.4	76	100.0

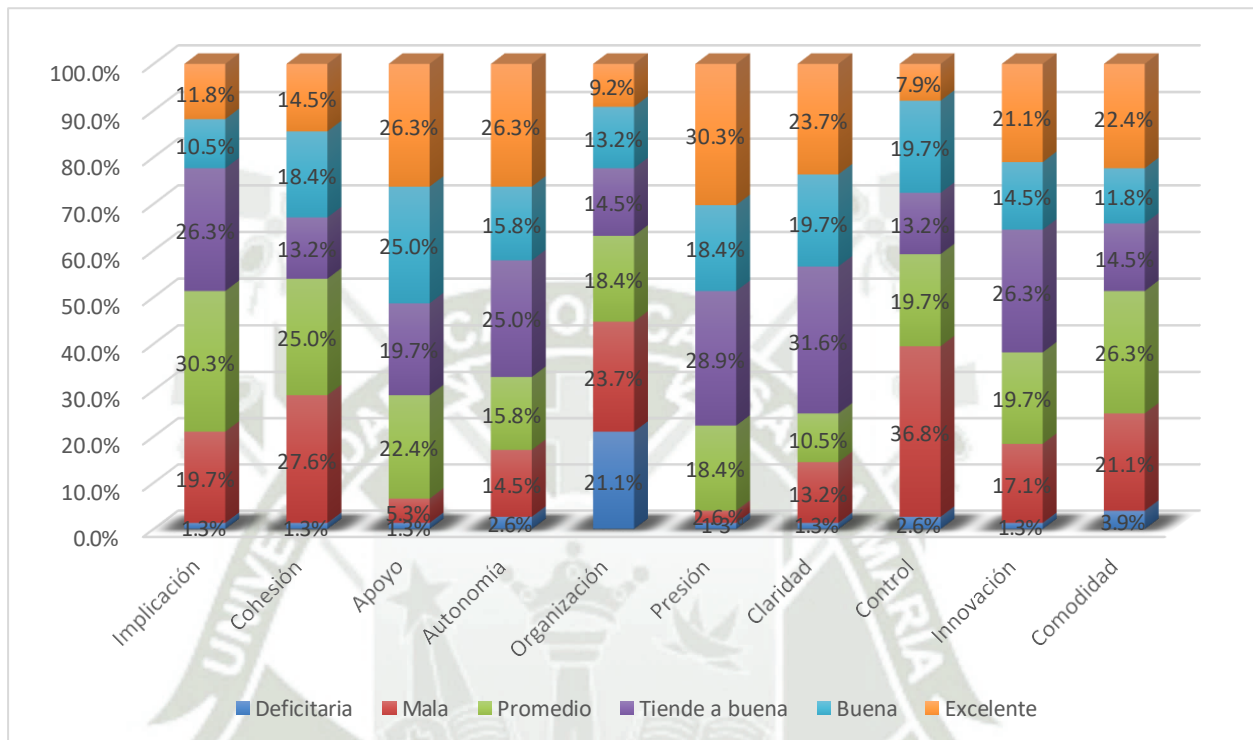
Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

Interpretación:

En la tabla de subescalas del clima organizacional, se puede apreciar que, respecto a implicación, 30.3% del personal de salud del servicio de Neonatología indica que es promedio, en cohesión 27.6% indica que es mala, en apoyo 26.3% lo señala como excelente, en autonomía, 26.3% indica que es excelente, 23.7% considera como mala la organización, 30.3% indica un excelente presión (entendido como demandas aceptables para la labor), 31.6% señala una claridad tendiente a buena, 36.8% un mal control, 26.3% innovación tendiente a buena y 26.3% una comodidad promedio. Se infiere que, respecto a las subescalas del clima organizacional, más de la cuarta parte del personal de salud, indica una implicación promedio, mala cohesión, excelente apoyo y autonomía, organización mala, presión excelente (entendido como demandas aceptables para la labor), claridad tendiente a buena, mal control, innovación tendiente a buena y comodidad promedio

GRÁFICO 10

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, DE ACUERDO AL
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA 11

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Estrés laboral	Clima Organizacional							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sin riesgo a Burnout	7	9.2	4	5.3	3	3.9	14	18.4
Riesgo moderado de Burnout	17	22.4	17	22.4	19	25.0	53	69.7
Riesgo alto de Burnout	3	3.9	3	3.9	3	3.9	9	11.8
Total	27	35.5	24	31.6	25	32.9	76	100.0

Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

Prueba exacta de Fisher = 1.838 Sig= 0.380

Interpretación:

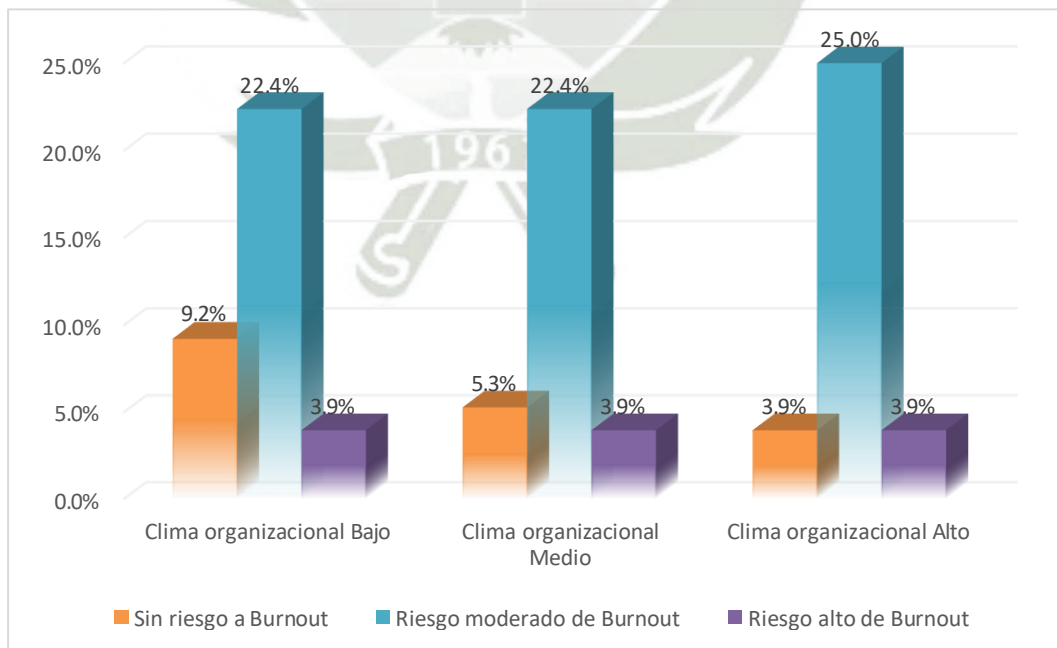
En la tabla se observa que 69.7% del personal de salud del servicio de Neonatología, que presenta un riesgo moderado de Burnout, 25% presenta una percepción alta de clima organizacional, del 18.4% del personal que no presenta riesgo a Burnout, 9.2% indica un bajo clima organizacional y del 11.8% que tiene un riesgo alto de Burnout, 35.5% tiene una percepción de bajo clima laboral.

Al análisis de Chi², se observó un recuento menor de 5, por tanto, al ser una población de 76 individuos, se aplicó la corrección de Fisher, la significancia bilateral fue de 0.380, la cual es menor al 5% del estudio.

Se concluye que, para este estudio, clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral, en el personal de salud del servicio de Neonatología.

GRÁFICO 11

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA



Nota: Instrumento aplicado por la investigadora

ANEXOS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	1,769 ^a	4	,778	,787		
Razón de verosimilitud	1,758	4	,780	,796		
Prueba exacta de Fisher	1,838			,796		
Asociación lineal por lineal	,953 ^b	1	,329	,380	,199	,063
N de casos válidos	76					

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,84.

b. El estadístico estandarizado es ,976.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	Significación exacta
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,113	,113	,976	,332 ^c	,380
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,116	,113	1,006	,318 ^c	,324
N de casos válidos		76				

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	,343	76	,000	,728	76	,000
Despersonalización	,508	76	,000	,432	76	,000
Realización personal	,358	76	,000	,713	76	,000
Total, SB	,363	76	,000	,723	76	,000
Clima Organizacional	,234	76	,000	,788	76	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Según prueba de Kolmogorov- Smirnov, se evidencia que las variables presentan una distribución no paramétrica.

PRUEBAS DE CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Rho Spearman		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,104	,070	,028
	Sig. (bilateral)	,373	,548	,808

Interpretación: Según prueba de correlación de Spearman, se evidencia que el clima organizacional no presenta relación significativa con las dimensiones del estrés laboral en el personal de salud del servicio de Neonatología.

CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN SUB ESCALAS, DE ACUERDO AL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA

Indicadores /Profesión-Ocupación		Médico		Médico residente		Enfermera		Técnico de Enfermería		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		Implicación	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3
Mala	3		3.9	0	0.0	9	11.8	3	3.9	15	19.7
Promedio	6		7.9	0	0.0	14	18.4	3	3.9	23	30.3
Tiende a buena	2		2.6	0	0.0	13	17.1	5	6.6	20	26.3
Buena	2		2.6	1	1.3	4	5.3	1	1.3	8	10.5
Excelente	1		1.3	1	1.3	6	7.9	1	1.3	9	11.8
Total	14		18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Cohesión	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	Mala	3	3.9	0	0.0	14	18.4	4	5.3	21	27.6
	Promedio	0	0.0	1	1.3	14	18.4	4	5.3	19	25.0
	Tiende a buena	3	3.9	0	0.0	6	7.9	1	1.3	10	13.2
	Buena	4	5.3	1	1.3	5	6.6	4	5.3	14	18.4
	Excelente	4	5.3	0	0.0	6	7.9	1	1.3	11	14.5
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Apoyo	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	Mala	1	1.3	0	0.0	3	3.9	0	0.0	4	5.3
	Promedio	1	1.3	0	0.0	10	13.2	6	7.9	17	22.4
	Tiende a buena	3	3.9	0	0.0	9	11.8	3	3.9	15	19.7
	Buena	4	5.3	0	0.0	11	14.5	4	5.3	19	25.0
	Excelente	5	6.6	2	2.6	12	15.8	1	1.3	20	26.3

	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Autonomía	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	1	1.3	2	2.6
	Mala	0	0.0	0	0.0	11	14.5	0	0.0	11	14.5
	Promedio	2	2.6	1	1.3	8	10.5	1	1.3	12	15.8
	Tiende a buena	4	5.3	0	0.0	9	11.8	6	7.9	19	25.0
	Buena	3	3.9	0	0.0	6	7.9	3	3.9	12	15.8
	Excelente	5	6.6	1	1.3	11	14.5	3	3.9	20	26.3
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Organización	Deficitaria	3	3.9	0	0.0	11	14.5	2	2.6	16	21.1
	Mala	3	3.9	0	0.0	10	13.2	5	6.6	18	23.7
	Promedio	2	2.6	1	1.3	9	11.8	2	2.6	14	18.4
	Tiende a buena	3	3.9	1	1.3	5	6.6	2	2.6	11	14.5
	Buena	3	3.9	0	0.0	5	6.6	2	2.6	10	13.2
	Excelente	0	0.0	0	0.0	6	7.9	1	1.3	7	9.2
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Presión	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	Mala	0	0.0	0	0.0	1	1.3	1	1.3	2	2.6
	Promedio	2	2.6	1	1.3	8	10.5	3	3.9	14	18.4
	Tiende a buena	8	10.5	1	1.3	10	13.2	3	3.9	22	28.9
	Buena	2	2.6	0	0.0	8	10.5	4	5.3	14	18.4
	Excelente	2	2.6	0	0.0	18	23.7	3	3.9	23	30.3
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Claridad	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	Mala	1	1.3	0	0.0	7	9.2	2	2.6	10	13.2
	Promedio	0	0.0	0	0.0	8	10.5	0	0.0	8	10.5
	Tiende a buena	3	3.9	1	1.3	14	18.4	6	7.9	24	31.6

	Buena	3	3.9	1	1.3	8	10.5	3	3.9	15	19.7
	Excelente	7	9.2	0	0.0	8	10.5	3	3.9	18	23.7
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
Control	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	2	2.6	0	0.0	2	2.6
	Mala	3	3.9	1	1.3	17	22.4	7	9.2	28	36.8
	Promedio	3	3.9	0	0.0	10	13.2	2	2.6	15	19.7
	Tiende a buena	1	1.3	1	1.3	7	9.2	1	1.3	10	13.2
	Buena	6	7.9	0	0.0	7	9.2	2	2.6	15	19.7
	Excelente	1	1.3	0	0.0	3	3.9	2	2.6	6	7.9
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
	Mala	1	1.3	0	0.0	10	13.2	2	2.6	13	17.1
	Promedio	3	3.9	2	2.6	8	10.5	2	2.6	15	19.7
Tiende a buena	4	5.3	0	0.0	10	13.2	6	7.9	20	26.3	
Innovación	Buena	3	3.9	0	0.0	6	7.9	2	2.6	11	14.5
	Excelente	3	3.9	0	0.0	11	14.5	2	2.6	16	21.1
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0
	Deficitaria	0	0.0	0	0.0	2	2.6	1	1.3	3	3.9
	Mala	1	1.3	0	0.0	11	14.5	4	5.3	16	21.1
	Promedio	1	1.3	0	0.0	16	21.1	3	3.9	20	26.3
	Tiende a buena	4	5.3	1	1.3	5	6.6	1	1.3	11	14.5
Comodidad	Buena	3	3.9	0	0.0	5	6.6	1	1.3	9	11.8
	Excelente	5	6.6	1	1.3	7	9.2	4	5.3	17	22.4
	Total	14	18.4	2	2.6	46	60.5	14	18.4	76	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

FICHA TÉCNICA DE WORK ENVIROMENT SCALE (WES) DE MOOS

La escala WES consta de diez subescalas, que evalúan tres dimensiones básicas: Relaciones, Autorrealización, y Estabilidad/Cambio.

- RELACIÓN integrada por las subescalas Implicación, Cohesión y Apoyo
- AUTORREALIZACION incluye subescalas Autonomía, Organización y Presión
- ESTABILIDAD/CAMBIO es la dimensión conformada por las subescalas Claridad, Control, Innovación y Comodidad

El WES cuenta con 90 ítems con respuesta dicotómica verdad/falso, con las que se evalúa las siguientes dimensiones del clima organizacional:

- La dimensión Relaciones Interpersonales: Implicación (IM), será evaluada en las preguntas 1,11,21,31,41,51,61,71,81; Cohesión (CO), será evaluada en las preguntas 2,12,22,32,42,52,62,72,82; Apoyo (AP), será evaluada en las preguntas 3,13,23,33,43,53,63,73,83.
- La dimensión de Autorrealización: Autonomía (AU), será evaluada en las preguntas 4,14,24,34,44,54,64,74,84. Organización (OR), será evaluada en las preguntas 5,15,25,35,45,55,65,75,85. Presión (PR), será evaluada en las preguntas 6,16,26,36,46,56,66,76,86.
- La dimensión de Estabilidad/Cambio: Claridad (CL), será evaluada en las preguntas 7,17,27,37,47,57,67,77,87. Control (CN), será evaluada en las preguntas 8,18,28,38,48,58,68,78,88. Innovación (IN), será evaluada en las preguntas 9,19,29,39,49,59,69,79,89. Comodidad (CF), será evaluada en las preguntas 10,20,30,40,50,60,70,80,90.(66)

Baremación Nacional Adaptada del Wes de Moss

BAREMOS NACIONALES POR SUB ESCALAS

PD	IM	CO	AP	AU	OR	PR	CL	CN	IN	CF	PD	CATEGORIA
9	82	87	82	91	88	97	—	86	—	83	9	Excelente
8	76	80	76	84	81	88	95	78	96	76	8	Buena
7	71	72	70	77	73	79	85	70	88	69	7	Tiende a Buena
6	65	64	64	71	66	69	76	62	80	62	6	Promedio
5	59	57	58	64	59	60	66	54	73	55	5	Promedio
4	53	49	52	57	51	51	56	46	65	48	4	Mala
3	48	41	46	50	44	41	47	38	58	41	3	Deficitaria
2	42	34	40	43	36	32	37	30	50	34	2	Deficitaria
1	36	26	34	36	29	23	27	21	43	27	1	Deficitaria
0	30	18	28	29	21	13	18	13	35	20	0	Deficitaria

Nota: Ortiz N, Peralta J. Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima,2020.

ESTANDARIZACION POR DIMENSIONES 1998 WES

PUNTAJE	RELACION	AUTORREALIZ.	ESTAB/CAMBIO	CATEGORIA
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente
65	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a Buena
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficitaria

Se detalla una estandarización de puntaje que logra cada persona por dimensiones, para la revisión personal en la aplicación por instrumento. Donde: PD refiere a las puntuaciones directas; IM, refiere a la subescala de Implicación; CO refiere a la subescala de Cohesión; AP refiere a la subescala de Apoyo; AU refiere a la subescala de Autonomía; OR refiere a la subescala de Organización; PR refiere a la subescala de Presión; CL refiere a la subescala de Claridad; CN refiere a la subescala de Control; IN refiere a la subescala de Innovación y por último CF refiere a la subescala de Comodidad.(66)

DISCUSIÓN

La investigación presente dirige su estudio , en relación a las dificultades que presentan actualmente los Hospitales y/o los servicios hospitalarios , dificultades que están ligadas a enfermedades relacionadas con el trabajo , como estrés , ansiedad, accidentes laborales y considerando la situación actual , de cambios en la rutina y manejo de los pacientes frente a un estadio de recuperación y estabilidad después de una pandemia (COVID-19), que marco y dejo huella tanto física como psicológica en los trabajadores de salud , en este caso en los servicios críticos de atención de pacientes con mayores necesidades de apoyo (como neonatología), generando así dudas y preguntas sin responder , sobre una situación de estrés, o la propia percepción del trabajador de salud de su ámbito laboral manifestándolo con actitudes y comportamientos que pudieran conllevar a reacciones no deseadas.

Aproximadamente un 36% de los trabajadores en todo el mundo labora en exceso, alrededor de 48 horas, por miedo al desempleo, a la competencia laboral, nuevos desafíos plasmados en la gestión que rebasa las demandas y cuyos recursos no alcanzan para al cumplimiento de los objetivos (OIT, 2020). (67)

Una de las principales y más famosas consecuencias del estrés laboral es el síndrome de Burnout, el cual hace referencia a “estar quemado”, esta patología es muy común entre las personas que sufren de estrés en el ámbito laboral. Aunque cabe resaltar que el síndrome de Burnout no sólo se evidencia en el trabajo si no también puede presentarse en el ambiente familiar y en las relaciones interpersonales. Muchas veces, en el ámbito familiar; los problemas o conflictos internos generan en las personas estrés, y esto puede ser llevado al ambiente laboral; debido a que el individuo no tiene toda su capacidad de atención en el trabajo por tener parte de sus pensamientos centrados en sus problemas familiares. Lo mismo pasa en las relaciones interpersonales; cuando el trabajador no posee unas buenas relaciones con las personas de su entorno, puede sentirse estresado, y dicho estrés lo puede demostrar en su trabajo, generando así una reducción en su productividad y rendimiento, que a su vez se manifiesta en la organización o entidad a la que pertenece. (68)

Para la evaluación y medición de la variable de Estrés laboral se utilizó la escala **MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)**, que ya ha sido utilizada anteriormente en otros

trabajos de investigación como, en el estudio de Eslava. 2021. 62, o el de Machaca y Sayas, Callao 2021. (69)., y para la variable de Clima Organizacional, se utilizó la escala WES escala del Clima Social en el Trabajo “**WORK ENVIRONMENT SCALE (WES)** de Moos R. H.2008 (actualizada).

Los hallazgos generales del presente estudio de un total de 99 trabajadores del Servicio de Neonatología, que aplicándoles los criterios de inclusión y exclusión participaron en la investigación 76 de ellos.

Reflejando que cerca de la mitad del personal de salud que labora en el servicio de Neonatología del Hospital Honorio Delgado, se encuentran en la etapa de vida adulto con un 46.1 % de 31 a 41 años, en su mayoría son mujeres con un 88.2%, con estado civil: casados 52.6%. Donde participaron Médicos, Enfermeras y Personal Técnico de Enfermería, siendo más de la mitad de enfermeras con un 60.5%, y con un tipo de contrato, donde más de la cuarta parte son nombrados con un 39.5%, y con un tiempo de servicio de 2 a 5 años con un 34.2%.

Cuando hablamos de Estrés Laboral debemos mencionar el síndrome de BURNOUT (considerado un Estrés crónico), que se puede presentar en todo centro laboral .Según el Estudio, existe en los trabajadores del servicio de Neonatología, más de la mitad del personal, con riesgo moderado de Burnout que equivale a un 69.7%, existiendo un pequeño porcentaje de 11.8% con riesgo alto , es decir que ya tendrían el síndrome del “quemado” de forma crónica, además nos muestra que en cuanto a grupo ocupacional , las enfermeras tendrían más alto porcentaje de Burnout moderado con un 38.2 %.

Al mencionar las dimensiones de Estrés laboral, muestra el estudio que, en la dimensión de cansancio emocional, existe más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología presentando cansancio emocional alto, con un 55.3%. Según Maslach, los individuos que presentan un cansancio emocional alto, podrían presentar falta de energía emocional, desgaste psicológico y desconexión emocional.

En la dimensión de Despersonalización, existe en los trabajadores, una Alta despersonalización con un 85.5%, lo cual, según Maslach evidenciaría un distanciamiento emocional, del personal respecto a sus relaciones interpersonales laborales, así también, presencia de actitudes críticas, disminución de empatía y trato impersonal.

En la dimensión de Realización Personal, el 57.9 % de trabajadores del servicio de Neonatología presenta una realización personal alta. Según Maslach, cuando la realización personal es alta, los individuos experimentan un sentido de logro en sus actividades laborales y sienten que están contribuyendo de manera significativa.

En cuanto al Clima organizacional, se infiere que más de la cuarta parte del personal de salud del servicio de Neonatología percibe un bajo clima organizacional con un 35.5%. Según la profesión/ocupación, los médicos tienden a tener una percepción más positiva del clima organizacional, por otro lado, las enfermeras, así como los técnicos de Enfermería, tienden a tener una percepción más negativa. Las variaciones en las percepciones podrían deberse a diferencias en las experiencias laborales, responsabilidades y relaciones laborales entre estos grupos ocupacionales.

Al mencionar las dimensiones del Clima organizacional se infiere que las relaciones interpersonales en los trabajadores de salud con un 36.4 % son deficitarias a malas, pero existe un porcentaje alto que contrarresta con un 30.2%, el cual presenta de buenas a excelentes relaciones, por lo tanto, no podemos decir que la mayoría presente relaciones interpersonales inadecuadas, sin embargo; si mencionamos la Auto realización, se muestra en el estudio que el 60.5% del personal tiene una excelente a buena Auto realización, en especial el personal técnico de Enfermería, el cual refleja el más alto porcentaje.

Por último, al mencionar la dimensión de estabilidad, podemos decir según el estudio en mención, que el personal de salud del servicio de neonatología, percibe la estabilidad/cambio como tendiente a buena y excelente con un 36.9%, siendo el porcentaje más alto entre Médicos y enfermeras, a diferencia del personal técnico, que percibe la estabilidad/cambio como deficiente a mala.

Debemos además mencionar las sub escalas del clima organizacional, de las cuales se infiere que, más de la cuarta parte del personal de salud, indica una implicación promedio, mala cohesión, excelente apoyo y autonomía, pero mala organización, presión “excelente” (esto es entendido como demandas aceptables para la labor), claridad tendiente a buena, un mal control, innovación tendiente a buena y la comodidad en el promedio.

En atención a la relación del Estrés laboral con el clima organizacional , se observa que más de la mitad del personal de salud del servicio de Neonatología, presenta un riesgo moderado de Burnout, pero tiene una percepción alta del clima organizacional (25%), sin embargo menos de la cuarta parte del personal ,no presenta riesgo a Burnout, pero si indica un bajo clima organizacional , por ultimo si observamos que en una mínima cantidad de personal , el 11.8% tiene un riesgo alto de Burnout, es decir estrés laboral , y además presenta un bajo clima organizacional.

Pero a pesar de ese mínimo porcentaje la Hipótesis planteada, no ha sido comprobada en su totalidad ya que no se demostró, según las estadísticas, que exista una relación significativa y/o directa entre ambas variables en el personal de Salud del servicio de Neonatología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, En intención a esto, podríamos decir que existe un porcentaje con alto riesgo de estrés con mal clima organizacional ,en su mayoría seria el personal de salud de mayor rango de edad y con mayor tiempo de servicio , a diferencia , del personal más joven, que son la mayoría en este estudio , adultos jóvenes , que presentan moderado riesgo de burnout pero un buen clima organizacional y eso puede deberse a los cambios actuales de personal después de una pandemia que marco a muchos establecimientos de salud , donde se aumentó la cantidad de personal (personal joven), y por ello la percepción entre ambas variables pudo haber sido modificada al momento del estudio.

Al análisis de Chi², se observó un recuento menor de 5, por tanto, al ser una población de 76 individuos, se aplicó la corrección de Fisher, la significancia bilateral fue de 0.380, la cual es menor al 5% del estudio.

Para este estudio, clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral de forma directa, pero si existe una relación inversa y significativa en la dimensión de despersonalización en el personal de salud del servicio de Neonatología.

Encontramos similares resultados en el estudio de, Díaz, Guevara y Vidaurre (2019).(70), concluyó que las variables de estrés laboral y clima organizacional se relacionan de forma inversa y significativa (-0,653)y dado que p- valor (0,000) < α (0,05), entonces h. se rechaza. Es decir que a mayor nivel clima organizacional es menor el nivel estrés laboral que

manifiestan los colaboradores del Hospital de la Solidaridad y en su investigación. También en el estudio de Vargas y Huamanchao. (71), donde refiere que, en el cansancio emocional, si hay relación inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman=0,355), en el nivel de Despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman=-0,469). Pero en el nivel de realización personal no se relaciona directamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= 0,47) ($>0,05$) en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Por otro lado, Quispe. (72), la correlación entre estrés laboral y desarrollo organizacional fue $\rho = -0.27$ ($p = 0.079$) el cual es inversamente proporcional; por otra parte, se encontró una correlación negativa media (Rho = - 0.34, $p = 0.029$) entre el agotamiento emocional y desarrollo organizacional. Finalmente, la correlación entre despersonalización y desarrollo organizacional fue positiva débil (Rho = 0.031, $p = 0.850$). Conclusión: No se encontró correlación entre el estrés laboral y desarrollo organizacional en los trabajadores de salud del área COVID-19 del Hospital Regional de Huacho 2021. Además, podemos mencionar también el estudio de Pretto (73), que nos dice que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores que laboran en Hospital Aplao, ya que no existe una influencia directa entre ambas variables, ya que se evidencia una relación inversa, debido a que existe un nivel intermedio de estrés y por el contrario existe un clima organizacional saludable, debido a que la población investigada es adulta joven, y que son nombrados y tienen de 6 a 10 años de trabajo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El Estrés Laboral en los trabajadores del Servicio de Neonatología se presenta como riesgo moderado (burnout moderado); en cuanto a las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se encuentra en un nivel alto. Siendo inversa entre las dos primeras dimensiones y la última.

SEGUNDA: El clima organizacional en los trabajadores del servicio de Neonatología es bajo, cabe mencionar la diferencia entre los grupos ocupacionales, ya que en los Médicos es positivo, en cambio en Enfermeras y Técnicos es negativo; en cuanto a las dimensiones, relaciones interpersonales deficitarias a malas, buena Auto realización y estabilidad, sin embargo las subescalas son variables indica una implicación promedio, con mala cohesión, excelente apoyo y autonomía, mala organización, presión excelente (entendido como demandas aceptables para la labor), claridad tendiente a buena, mal control, innovación tendiente a buena y comodidad promedio.

TERCERA: Se estableció, que no existe relación entre el Estrés laboral y el Clima organizacional en el servicio de Neonatología.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Director del Hospital , a la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico Jefe del servicio, se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto a Estrés laboral con un riesgo moderado (burnout), se implementen estrategias de control y apoyo frente a situaciones de salud mental que puedan estar suscitándose en el personal, es decir mantener una salud mental en el servicio adecuada, desarrollando actividades dentro del trabajo que promuevan el equilibrio emocional y la salud mental.

SEGUNDA: A la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio Se recomienda, que se evalúen de manera periódica al personal más expuesto a factores de riesgo de estrés y/o que presente: ansiedad, depresión, frustración durante la labor, cambios de humor que puedan afectar la atención del paciente como de los familiares.

TERCERA: A la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio , Se les recomienda realizar actividades de confraternidad, donde se logre la participación de todo el personal de salud no solo un grupo ocupacional para lograr un ambiente de trabajo ameno y de confianza al momento de actuar frente a situaciones de estrés.

CUARTA: Al director del Hospital, a la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio se les recomienda, considerar a un personal de Psicología para la evaluar periódicamente y /o solicitar el apoyo en el caso exista un personal con la necesidad de ello, ya que, en la actualidad, el día a día de cada persona este marcado por diferentes labores tanto personales como laborales.

QUINTO: En cuanto al clima organizacional, según resultados los cuales son variables, se recomienda a la Jefa de enfermeras del servicio evaluar la situación de, clima organizacional deficitario que presenta el personal de Enfermería y personal Técnico de enfermería, para poder realizar cambios y mejorar el manejo del

clima en el servicio, ya sea evaluando la personalidad y /o el manejo del personal para generar grupos amenos de trabajo y además atender a las necesidades laborales que pueda solicitar el personal.

SEXTO: A la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio Se les recomienda impulsar el deseo y la buena Auto realización que presenta el personal, mediante incentivos de estudios, como cursos de investigación, pasantías de trabajo en otros hospitales, y/o capacitaciones.

SÉPTIMO: A la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio se les pide capacitar al personal en áreas que mejoren el clima laboral, tales como empatía, liderazgo, reconocimiento, comunicación asertiva y manejo del estrés.

OCTAVO: A la Enfermera jefa del servicio de Neonatología y al Medico jefe del servicio Se recomienda, sensibilizar al personal asistencial, en el cambio de hábitos, comportamiento, condicionamiento, autocontrol emocional, respeto a los demás trabajadores, pero sobre todo el manejo de emociones frente a situación que pueden generar otros trabajadores durante la labor.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

N°	TIEMPO ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE 2023				OCTUBRE 2023				NOVIEMBRE 2023				DICIEMBRE 2023				ENERO Y FEBRERO 2024	MARZO 2024
		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	X	X	X			
2	ESTRUCTURACIÓN DE LOS RESULTADOS																X	X	
3	INFORME FINAL																		X

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. LAZARUS Y FOLKMAN, La Psicología del Estrés. Edit. Nuevo Mundo, 1994
2. Lic. JUAN MANUEL SANCHEZ, Estrés Laboral. Hidrogénesis. Vol. 8 N°2, 2010
3. JOSE PEREZ MARTINEZ, trata el estrés con PNL. Pág. 55
4. KALIEN J: Estrés. Edit. Interamericana México, 2000.
5. SELYE, H. Stress. Barcelona: científico médica. Publicación original. 1950..
6. DOVAL MYR. El Estrés laboral México: Humanitas; 2014.
7. HOLMES, T. H. Y RAHE, R.H. The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 22, 324-331. 1967
8. VALLT RIVERA RAFAEL, MA.N.L. ¿Qué es el estrés y como denotarlo?. 2007
9. COMISION EUROPEA, Guía sobre el estrés, relaciones con el trabajo
¿La Sal de la vida o el beso de la muerte? Luxemburgo 2000.
10. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. El estrés laboral una realidad actual. [Online].; 2016 [citado 2018 Julio 29. Disponible: file:///D:/USUARIO/Downloads/2330-9038-1-PB.pdf
11. GÓMEZ C. El estrés laboral: una realidad actual México: file:///D:/USUARIO/Downloads/2330-9038-1-PB.pdf; 2013.
12. ALARCÓN Nancy y MÉNDEZ Ricardo. *"El Estrés Laboral: mejorando nuestra calidad de vida"*. Chile 2001
13. CASALNUEVA B. D. MARTINO V. Por la Prevención del Estrés de la OM salud trabajo. 1999
14. PEIRÓ, S.M. SALVADOR, A. Desencadenante del Estrés Laboral (1° ed.). España, Editorial UDEMÁS S.A. 1993
15. SUPAK OSCAR EDUARDO, Estrés Laboral. Alcmeo 191. Revista- Barcelona. 1996
16. DOVAL, MOLEIRO Y RODRIGUEZ, El Estrés laboral ,1, 2004

17. CABANCCH GONZALES. Factores Estresantes. 1998-2004
18. POSE, G. Estrés en la Evaluación Institucional.2005 . pág. 10
19. ORTEGA, VILLALOBOS, JOEL, Estrés y trabajo. Mexico.1999
20. LOPEZ B, OSCA, PEIRO JM. El Papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación con el estrés y la satisfacción laboral 2007 cap. (9),81-7
21. DE LA GARDARA, JESUS J. Estrés y Trabajo: El síndrome del Bornout.1998
22. MAICON C, ENRIQUE J. El Síndrome de Burnout. Análisis de Psicología. 2010; Vol.26,Nº 01,170.
23. CASTILLO S. El síndrome de burnout o síndrome de agotamiento emocional. In. P.27 1ª Edición 2009.
24. MASLACH, C. Y JACKSON, s. Burnout inventory manual. Palo alto.Consulting psychol press. California. 1986
25. RCS Trinidad (2022)-Gestión del nivel de desgaste emocional del servidor público que brinda atención a mujeres en situaciones de crisis disponible :
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8543955.pdf>.
26. VILLALOBOS, J. Efectos del Estrés sobre la Organización: México 1999
27. ENCICLOPEDIA Salud y Seguridad Ocupacional. 7ma Edición. Cap. 34, 1999 NIOSH
28. RAMIREZ , Marco Antonio-Understanding Mental Health and Stress in the Workplace: Causes, University of the Fraser Valley-2023, disponible en :
<https://www.coursesidekick.com/arts-humanities/3299395>
29. ARNETZ, MC.1997.TRINKOFF, A.C.L. STORR 1998, TRUCCO. M. ,1999 29.
LENNON, MC. 1994.TRUCCO, M.199930. SANTOS, 2004. P.19.

30. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS),2000
31. FERNANDES A. LIKERT "el factor humano en la empresa"-Lifeder.com. ; 2019 (citado 2020 03 25). Available from: <https://www.lifeder.com/rensis-likert/>
32. SALDAÑA TINEDO, CESAR ; Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería del servicio de centro quirúrgico en un hospital nacional, 2018 Disponible en :
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2151/SALDA%C3%91A%20TINEDO%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
33. Forehand y Gilmer (1964),(citado en el origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación), ARANO, ESCUDERO , DELFIN - 2016
34. MINSA. Metodología para el Estudio de Clima Organizacional. 2nd ed., editor. Lima: Documento Técnico Nro468-201/MINSA; 2011.
<https://portal.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/clima-organizacional/clima-organizacional-1.pdf>
35. Revista espacios, Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE, 2018 disponible :
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
36. LITWIN Y STRINGER, Teoría de Clima Organizacional.1978
37. BROW W Y MOBERG d. Teoría de la organización y la Administración: Enfoque Integral. México: Editorial Limusa 2004.
38. DIPLOMADO EN SALUD PUBLICA Y SALUD FAMILIAR, Clima Organizacional Trabajo en Equipo. Pág. 9.2004
39. DIPLOMADO EN SALUD PUBLICA Y SALUD FAMILIAR, Clima Organizacional Trabajo en Equipo. Pág. 10-11.2004
40. LITWIN Y STRINGER (1998), citado por Fernández y Gaesle. 2003.p32-35
41. Monografias.com FS Ernesto. Clima organizacional en el aula -Monografias.com [citado 7 de septiembre de 2018]. Disponible en:

<https://www.monografias.com/trabajos31/climaorganizacionalaula/climaorganizaciona-l-aula.shtml>.

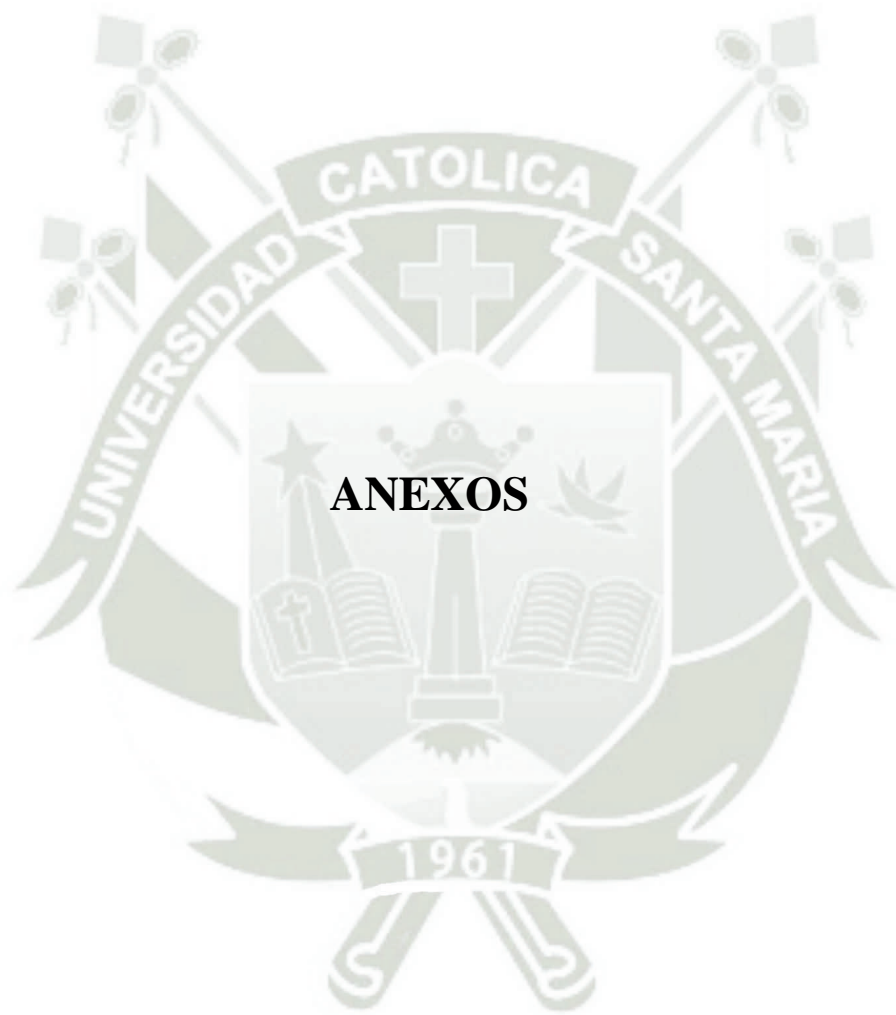
42. LIKERT, Citado por Brunet, El clima de trabajo en las Organizaciones. 1987. Pág. 36
43. DURAN, P. La importancia del Clima Organizacional en el éxito de las Empresas. Chile 2003.
44. GONCALVES, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana disponible en :
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2abadeba-2a85-4060-8c2d-cfc5ef960514/content>
45. Universidad de Sonora , que es el clima organizacional cap. 1 ,disponible en :
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21317/Capitulo1.pdf>
46. DOCUMENTO TECNICO, Metodología parcial estudio del Clima Organizacional. Lima, MINSA 2009
47. CHACON ROGER, M. (2009) , “Síndrome de desgaste profesional en el personal de enfermería de hospitales oncológicos cubanos. Eficacia de un programa de intervención. 2004-2009. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Salud. Instituto de Oncología y Radiobiología, Vice dirección de Investigaciones, Departamento de Investigaciones Clínicas, la Habana -Cuba 2009
48. “El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del grupo Salinas”, (internet),(citado-2014 Ecuador), disponible en:
<https://docplayer.es/87648583-Universidad-tecnica-de-ambato.html>
49. “Clima organizacional y estrés en la Unidad de alto riesgo del servicio de urgencias del Hospital Cabueñes. España 2001”, (internet), (citado España 2001) disponible:
<http://emergencias.portalsemes.org/numeros-anteriores/volumen-14/numero-1/climaorganizacional-y-estres-en-una-unidad-de-alto-riesgo/>
50. “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños”, (internet),(citado junio2007),disponible:
<https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

51. “Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz, La Paz Bolivia”,(internet),(citado 29 mayo 2019), disponible :
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/20792?show=full>
52. “El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, Ambato”, (internet), (citado 2019) disponible:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29541/2/Contenido%20tesis.pdf>
53. “La Cultura y el clima organizacional como factores de eficacia administrativa Ica 2012”, (internet), (citado en setiembre del 2012), disponible: Revista: Vol. 2 Núm.3. Septiembre-diciembre 2012 Págs. 95-98 Rev.méd.panacea 2012;
2(3), <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/issue/view/18>
54. “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.”, (Internet), (citado 2016), disponible
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5761/8I.1339.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
55. “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Hipólito Unanue”, (internet), (citado 2016), disponible :
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16198>
56. “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”, (internet), (citado 2015) disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13511/Calcin_a_Cacere_s_Marcos_Herminio_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
57. “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la legua “ (internet), (citado en el 2020) disponible en
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5325/Concha%20Hilares%20Aguilar%20Bravo%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=7787f7=y>

58. “Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca” (internet), (citado en 2022) disponible : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80886/Perez_C_MDRSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. “Clima organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbano en la ciudad de Arequipa ” , (internet) , (citado en 2015) disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7224/ENDnuvamb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
60. "Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital III Goyeneche Arequipa”, (internet) , (citado 2016) disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2352441?mode=simple>
61. “Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa”, (internet), (citado en 2016), disponible en :<https://core.ac.uk/download/pdf/198125892.pdf>
62. “Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de salud alca y Cotahuasi”, Arequipa , (Internet), (citado 2020), disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8831/MDMlaapcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
63. Cuestionario BURNOUT , citado por BELLO JIMÉNEZ, 2024 , disponible : Ecestaticos: <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>
64. Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México, Universidad Nacional Autónoma de México, Vol. 4. Núm. 1. Páginas 1370-1384 (abril 2014), disponible : <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-articulo-adaptacion-validacion-psicometrica-escala-clima-S2007471914703813>.
65. “El clima laboral y su medida”, SEISDEDOS , NICOLAS: Colegio oficial de la Psicología de Madrid, Disponible:

<https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>.

66. ORTIZ N, PERALTA J. Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/375010062_Nivel_de_clima_labora_l_en_la_empresa_Peru_Forus_SA_Lima_2020.
67. El 36% de la fuerza laboral del mundo trabaja demasiado - El Comercio, OIT 2021
68. ACERO MONTOYA María Alejandra, Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento, (citado BOGOTA, 2020).
69. ESLAVA APARI Oscar Rómulo, Estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021
70. DÍAZ DÁVILA, Fiorela; GUEVARA VILLEGAS, Sandra Elizabeth; VIDAURRE GARCÍA, Wilmer Enrique : Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, Revista de Investigación y Cultura, vol. 8, núm. 1, 2019 Universidad César Vallejo, Perú, Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>.
71. VARGAS OTÁROLA Miriam Susy, HUAMANCHAO VALCARCEL Flor de Milagro. Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del hospital maría auxiliadora, lima. 2018.
72. MACHACA DE QUISPE Norca - SAYAS POMA Félix, Estrés laboral y desarrollo organizacional en profesionales de salud del área de Covid- 19 en el hospital regional de huacho,2021”.Disponible
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7828/TESIS-MACHACA%20DE%20QUISPE-SAYAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
73. PRETTO GARCÍA Eva del Rosario. Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022.



ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

CUADRO N° 1

1. DATOS GENERALES

a. EDAD:

21-30 ()
31-40 ()
41-50 ()
51-70 ()

b. SEXO:

Masculino ()
Femenino ()

c. ESTADO CIVIL:

Soltero ()
Casado ()
Divorciado ()

d. TIEMPO DE SERVICIO:

Menor de 2 años ()
De 2 – 5 años ()
De 6-15 años ()
15 años a más ()

e. TIPO DE CONTRATO:

Nombrado ()
Reemplazo o suplencia ()
Cas regular ()
Cas Covid ()
Residencia ()

f. PROFESIÓN U ESTUDIOS:

Medico ()
Residente medico ()
Enfermera ()
Técnico de enfermería ()

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Por Favor colocar el número correspondiente en el recuadro frente a cada una de estas afirmaciones, según como perciba su forma de sentirse en el trabajo.

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
1	2	3	4	5	6	7
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 mis pacientes.						
5. Trato a algunos neonatos como si fueran objetos impersonales.						
6. Trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo.						
7. Trato muy eficazmente los problemas de que puedan presentar mis niños.						
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 sensible con la gente desde que ejerzo mi 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 les ocurra a mis pacientes.						
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés						
17. Puedo crear fácilmente una atmosfera de relajación con mis pacientes						
18. Me siento estimulado después de trabajar						
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 padres de mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas y/o que se presenten.	



**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE “WORK ENVIROMENT SCALE (WES) DE MOOS
R.H PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Anota las respuestas con un X según corresponda, si crees que la frase aplicada a tu lugar de trabajo es verdadera o casi verdadera/falsa

		V	F
1.	El trabajo es realmente estimulante		
2.	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto		
3.	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario		
4.	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes		
5.	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo		
6.	Existe una continua presión para que no se deje trabajar		
7.	Las cosas están a veces bastante desorganizadas		
8.	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas		
9.	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente		
10.	Al personal se le brinda facilidades para el estudio		
11.	No existe mucho espíritu de grupo		
12.	El ambiente es bastante impersonal		
13.	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien		
14.	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor		
15.	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia		
16.	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes		
17.	Las actividades están bien planificadas		
18.	En el trabajo se puede ir vestido con ropa fuera del uniforme si se quiere		
19.	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes		
20.	El personal que se prepara o estudia tiene oportunidades de progreso		
21.	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo		
22.	La gente se ocupa personalmente de los demás		
23.	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados		
24.	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25.	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día		
26.	La gente no tiene oportunidad para relajarse		
27.	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas		
28.	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas		
29.	Este servicio serio uno de las primeras en ensayar nuevas ideas		

30.	Se da importancia al personal capacitado para mejores cargos		
31.	La gente parece estar orgullosa de la organización		
32.	Los empleados raramente participan junto en otras actividades fuera del trabajo		
33.	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados		
34.	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas		
35.	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico		
36.	Aquí nadie trabaja duramente		
37.	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas		
38.	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados		
39.	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí		
40.	Es importante capacitarse, para ascender a otros puestos superiores		
41.	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42.	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa		
43.	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia		
44.	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos, cuando surge un problema		
45.	Aquí es importante realizar mucho trabajo		
46.	No se “meten prisa” para cumplir tareas		
47.	Normalmente se explica al empleado los detalles de las tareas encomendadas		
48.	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas		
49.	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo		
50.	La institución da importancia a la capacitación de su personal		
51.	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo		
52.	A menudo los empleados comen juntos en el refrigerio		
53.	Normalmente el personal se siente libre para solicitar horas extras		
54.	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes		
55.	Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”		
56.	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo		

57.	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer		
58.	Los jefes siempre están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente		
59.	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60.	El personal en general está interesado en capacitarse para mejorar su trabajo		
61.	En general aquí se trabaja con entusiasmo		
62.	Los empleados de diferentes puestos en esta organización no se llevan bien entre sí		
63.	Los jefes esperan mucho de los empleados		
64.	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sea directamente aplicables a su trabajo		
65.	Los empleados trabajan muy intensamente		
66.	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y, no obstante, realizar un buen trabajo		
67.	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos		
68.	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados		
69.	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo		
70.	La organización tiene mucho interés en capacitar al personal		
71.	Es difícil conseguir que el personal haga su trabajo extraordinario		
72.	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73.	Los empleados tratan con sus jefes sus problemas personales		
74.	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes		
75.	El personal parece ser muy poco eficiente		
76.	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo		
77.	Las normas y los criterios cambian constantemente		
78.	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las normas y costumbres		
79.	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios		
80.	El personal participa activamente en las actividades de capacitación		
81.	De ordinario, el trabajo es muy interesante		
82.	A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas		

83.	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados		
84.	Los jefes se reúnen regularmente con sus trabajadores para coordinar aspectos de trabajo		
85.	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo		
86.	Frecuentemente hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias		
87.	Los jefes estimulan a los empleados para que sean disciplinados y ordenados		
88.	Si un empleado llega tarde, pueden compensarlo saliendo más tarde		
89.	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre, para lograr mejores resultados		
90.	Estoy muy motivado en capacitarme y superarme cada día mas		



ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ;
identificado (a) con DNI declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna los fines que busca la presente investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL RELACIONADO CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, 2022.** Cuyo objetivo fundamental es Determinar la influencia y relación del Estrés laboral en el Clima organizacional del personal asistencial del servicio de Neonatología del Hospital Regional de Arequipa, 2022. Considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar el clima organizacional de los profesionales de la salud del servicio por lo tanto mejoraría su atención. Los datos obtenidos de mi participación, serán fielmente acopiados por la investigadora, además serán procesados en secreto y en estricta confidencialidad respetando mi intimidad. Por lo expuesto otorgo mi consentimiento informado con la finalidad que se me realice la encuesta, así como respetando mis derechos para responder con una negativa.

MAYRA NATALY BARRNECHEA VILLEGAS
DNI N° 45101521
Investigadora responsable

USUARIO PARTICIPANTE

