

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO
FRENTE AL ESTRÉS EN ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GOYENECHÉ.**

AREQUIPA, 2020

Tesis presentada por la Bachiller:

Villena de Tamayo, Vilma Diomisi

**Para optar al Grado Académico
de:**

Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Chocano Rosas, Teresa

**Arequipa – Perú
2020**



“La mayor arma contra el estrés es nuestra
habilidad para elegir un pensamiento sobre
todo”

William James

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	2
1.2 INTERROGANTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
2. HIPÓTESIS.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	5
A. MARCO CONCEPTUAL.....	5
B. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	37
CAPITULO II. METODOLOGÍA	40
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN	40
1.1 TÉCNICAS	40
1.2 INSTRUMENTO	40
1.3 CUADRO DE COHERENCIAS	40
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	41
2.1 UBICACIÓN ESPACIAL.....	41
2.2 UBICACIÓN TEMPORAL	41
2.3 UNIDADES DE ESTUDIO	41
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.1 ORGANIZACIÓN	42
3.2 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	43
3.3 CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS	45

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
A. RESULTADOS	47
1. CARACTERÍSTICAS GENERALES	47
2. CLIMA ORGANIZACIONAL	49
3. AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	50
4. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	51
5. CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	59
B. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	63
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	74
ANEXO N° 1. INSTRUMENTOS	75
ANEXO N° 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO	81
ANEXO N° 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	47
Tabla 2.	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	49
Tabla 3.	AFRONTAMIENTO EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	50
Tabla 4.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDOS AL PROBLEMA EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 201	51
Tabla 5.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDOS A LA EMOCION EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	52
Tabla 6.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ENFOCADOS EN OTROS ESTILOS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	53
Tabla 7.	RELACIÓN ENTRE EL AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y EL LIDERAZGO EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	54
Tabla 8.	RELACIÓN ENTRE EL AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA MOTIVACION EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	55
Tabla 9.	RELACIÓN ENTRE EL AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA RECIPROCIDAD EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	56
Tabla 10.	RELACIÓN ENTRE EL AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA PARTICIPACION DE LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	57
Tabla 11.	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIÓN Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	58
Tabla 12.	CORRELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	59
Tabla 13.	CORRELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIÓN Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENECHÉ, 2019	61

RESUMEN

El presente estudio de investigación titula: **Clima Organizacional y Estrategias de Afrontamiento frente al Estrés en Enfermeros de los Servicios de Hospitalización del Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa**, siendo su objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros. **Metodología:** Para la recolección de datos la técnica usada fue la Encuesta y cómo instrumentos se usaron: Cuestionario de Clima Organizacional (Organización Panamericana de la Salud) y el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE), el cual fue aplicado a 104 profesionales de Enfermería. **Resultados:** Se encontró que el 45.2% de los enfermeros investigados tiene de 41 a 50 años; el 96.2% pertenecen al sexo femenino; el 41.3% son casados, el 38.5% tiene de 16 a más años de tiempo de servicio; el 66.3% son nombrados. **Conclusiones:** 1) El Clima Organizacional percibido actualmente por los enfermeros de los servicios de hospitalización es medianamente favorable. 2) Las estrategias de Afrontamiento frente al estrés que con mayor frecuencia aplican los enfermeros de los servicios de hospitalización son frecuentes. 3) El clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche si presentan una relación estadísticamente significativa.

Palabras claves: Clima Organizacional – Afrontamiento del Estrés - Enfermeros

ABSTRACT

The present research study is entitled: Organizational Climate and Coping Strategies against Stress in Nurses of the Hospitalization Services of the Goyeneche Hospital of the city of Arequipa, its main objective being to determine the relationship between the organizational climate and coping strategies against stress, in nurses. Methodology: For the data collection, the technique used was the Survey and how instruments were used: Organizational Climate Questionnaire (Pan American Health Organization) and the Inventory of Coping Estimation (COPE), which was applied to 104 Nursing professionals. Results: It was found that 45.2% of the nurses investigated are 41 to 50 years old; 96.2% belong to the female sex; 41.3% are married, 38.5% have 16 or more years of service time; 66.3% are appointed. Conclusions: 1) The Organizational Climate currently perceived by the nurses of the hospitalization services is moderately favorable. 2) The coping strategies for stress that nurses most frequently apply to hospitalization services are frequent. 3) The organizational climate and coping strategies for stress in the nurses of the hospitalization services of the Goyeneche Hospital if they have a statistically significant relationship.

Keywords: Organizational Climate - Coping with Stress - Nurses

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las personas que desarrollan alguna actividad laboral en el área de salud, se ven mayormente expuestos a presentar estrés laboral, por el ritmo de trabajo, por la sobrecarga, los turnos, la exposición a lesiones, etc. Lo cual puede afectar la salud física y mental del trabajador, fomentando la presencia de consecuencias mayores en su salud.

De acuerdo al contexto laboral, se puede precisar que estos son escenarios demandantes para el trabajador, debido a que desde allí se desencadenan situaciones que requieren de una mayor exigencia para el personal y que como consecuencia pueden llevar a posibles respuestas de estrés. No obstante, la no presencia de dicha respuesta esta mediada por una serie de estrategias de afrontamiento que le permite a la persona reaccionar ante la situación percibida como amenazante. De tal modo que las estrategias de afrontamiento conllevan a una respuesta inmediata que posibilite disminución en los niveles de estrés.

Se ha considerado al personal de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche, a donde acuden una gran cantidad de pacientes de la ciudad de Arequipa y otros departamentos de la región sur, considerado como la institución de salud de referencia de los demás establecimientos de salud, donde se atiende una diversidad de problemas de salud que requieren mayor atención, con pacientes con estancias hospitalarias largas, lo que nos invita a investigar sobre el clima organizacional y el afrontamiento del estrés que tienen los enfermeros que laboran en dichos servicios.

Motiva la presente investigación la necesidad de lograr que los enfermeros logren una mejor calidad de vida tanto en lo laboral como en lo personal, logrando una mejor comunicación asertiva, toma de decisiones, manejo de emociones, relaciones interpersonales y pensamiento creativo, para fortalecer estrategias de afrontamiento centradas en el problema, que faciliten la adecuada solución ante una situación estresante.

Estas razones han motivado la realización de la presente investigación, que nos plantea la necesidad de evaluar al personal de Enfermería con respecto a los estados de ánimo respecto a la organización y que afectará su desempeño laboral.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL ESTRÉS EN ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GOYENECHÉ. AREQUIPA, 2019.

1.2 INTERROGANTES DEL PROBLEMA

A. ¿Cuál es la relación del clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche?

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud
- b. **Área** : Gerencia en Salud
- c. **Línea** : Recursos Humanos

1.3.2 Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<p><u>Independiente</u> Clima Organizacional (Ambiente generado por las emociones del profesional de Enfermería)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Motivación 3. Reciprocidad 4. Participación 	<ul style="list-style-type: none"> - Favorable - Medianamente favorable - Desfavorable
<p><u>Dependiente</u> Estrategias de Afrontamiento frente al estrés (Conductas o pensamientos que son usados conscientemente por el profesional de enfermería para controlar los efectos de las situaciones estresantes y reducir o eliminar la experiencia de estrés)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estilos de afrontamiento dirigidos al problema. 2. Estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción. 3. Enfocados en otros estilos 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuente - Regularmente frecuente - Poco frecuente

1.3.3 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación : De campo

Nivel de investigación : Descriptivo - Relacional, de corte transversal

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el medio laboral existen determinadas profesiones que son más propensas a presentar estrés, entre las que tenemos a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, entre otros), debido a las condiciones a las que se encuentran expuestas en su labor diaria como son la sobrecarga de pacientes por turnos, las deficientes relaciones interpersonales (1).

Es pertinente de ser estudiado, considerando que el personal de enfermería se encuentra expuesto a múltiples factores estresores con mayor frecuencia, debido a la complejidad de los pacientes que atiende y el grado de responsabilidad que esto implica.

Tiene relevancia científica, porque los resultados nos permitirán conocer si el personal de Enfermería presenta estrés, e identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan para manejar el mismo.

El estrés laboral y estrategia de afrontamiento en personal de enfermería es un tema que ha sido estudiado a nivel local, nacional e internacional debido a que es una cuestión de gran interés, por lo que se considera que posee relevancia contemporánea.

Es factible de ser realizado, por contar con el apoyo institucional y las unidades de estudios necesarias.

2. HIPÓTESIS

Dado que en toda organización institucional debe existir un buen ambiente generado por los miembros que la conforman.

Es probable que exista una relación significativa entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche de Arequipa.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.

3.2. Específicos

- A. Identificar el Clima Organizacional actual percibido en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.
- B. Identificar las estrategias de Afrontamiento frente al estrés que con mayor frecuencia aplican los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

A. MARCO CONCEPTUAL

1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El constructor del clima laboral es conocido también como “atmósfera”, “ambiente” o “aire”, así lo afirma Gómez (2).

Los estudios realizados en torno al tema en cuestión constatan la importancia que el clima ha alcanzado en el contexto de las organizaciones y, a pesar de ello, no existe un acuerdo generalizado sobre el significado y alcance del término.

Según Etkin, en relación al clima, dice que: utilizar el concepto de clima tiene un sentido metafórico y refiere al estado del tiempo, en el cual se trabaja en la organización, si es favorable o contrario a las actividades, sobre todo en el plano de lo social. Asimismo, manifiesta que el clima en la organización es un concepto que refiere a las apreciaciones subjetivas en el marco de las relaciones de trabajo (3).

Se puede considerar como una evaluación que refleja los estados de ánimo respecto de la organización y que afecta (moviliza o limita) los desempeños individuales.

Chiang M. afirma que el clima organizacional ha evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales: “Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades o características organizacionales dominando en primera instancia los factores organizacionales o situacionales. Posteriormente aparecieron un segundo grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas y representaciones en los que los factores individuales son determinantes. Una tercera aproximación conceptual ha considerado el clima con un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación” (4).

Pulido define al clima laboral como: “Toda situación laboral que implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes de grupos,

organización, infraestructura, etc.), por lo tanto se puede afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad” (5).

Según Hernández define al clima organizacional como: “sistema simbólico creado, aprendido y transmitido internamente en la organización, con objeto de enfrentar las demandas del entorno en el cumplimiento de la misión” (6). En este sentido, esta definición implica la adaptación externa y la integración interna de la institución.

El clima organizacional se describe como el conjunto de características permanentes que definen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman.

El clima laboral puede ser bueno o malo; e incide en el personal; haciendo que éste se sienta cómodo y positivo o por el contrario con una actitud negativa e incluso agresiva que se refleja en el quehacer diario con sus compañeros e incluso con quienes debe de atender.

Ñico-Lopez define el concepto de clima organizacional como: “La implicancia de tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización” (7).

Según Reinoso los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia en el clima organizacional son (8):

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros (8).
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera (8).
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros (8).

- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera (8).
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros (8).

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones, así lo asevera Níco-Lopez (7).

Gómez afirma que “los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización” (9).

Méndez indica que existe un significativo consenso en que el clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral. Además, que influye en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad. En este sentido, conocer y comprender la forma como los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellas áreas de conflicto, constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y a una mayor productividad (10).

Ramírez-Mari, considera que “dentro del ámbito de la psicología social, el concepto clima organizacional es relativamente nuevo, tiene su evolución dentro de la psicología laboral la cual reconoce la influencia del ambiente de trabajo sobre la conducta de sus miembros” (11). Las definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, están en función de las orientaciones y de los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigadores que se han

ocupado del tema.

García & Zapata identifica el clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento (12).

Córdova-Llanos, percibe el clima organizacional y refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos a fin de darle significado a su situación y su entorno. Supone conocimiento y está mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistema de valores, entre otros, pero se articula con el ambiente laboral en que se actúa (13).

Durán define al clima organizacional como “La percepción es el punto de unión entre las condiciones de una entidad y la conducta de los empleados” (14). El conocer, de un lado, las percepciones que un empleado tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y de otro, establecer los agentes que influyen en esas percepciones, permitirá fijar las formas más adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral del servidor público.

Chávez considera que el Clima Organizacional guarda una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización. Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo (15).

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establecen nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad (16). Los criterios son:

1. **Estructura:** Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos (16).
2. **Responsabilidad:** Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores (16).
3. **Recompensa:** ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral (16).
4. **Desafíos:** En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización (16).
5. **Relaciones:** Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés (16).
6. **Cooperación:** Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa (16).
7. **Estándares:** Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad (16).

8. **Conflicto:** El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores (16).
9. **Identidad:** Hoy día la conocemos como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización (16).

1.1. Teoría de Recursos Humanos

Según la teoría de Lewin, el comportamiento humano depende de dos factores fundamentales:

- A. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los eventos coexistentes en determinada situación. Las personas se comportan frente a una situación total (*Gestalt*) involucrando hechos y eventos que conforman su ambiente.
- B. Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico de fuerzas en donde cada hecho o evento se interrelaciona de modo dinámico con los demás para influir o dejarse influenciar por ellos. Este campo dinámico produce el denominado campo psicológico de cada persona: patrón organizado de las percepciones de un individuo, que adapta su manera de ver y percibir las cosas al ambiente que lo rodea.

Ese campo psicológico es el espacio vital constituido por la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico o de comportamiento es el que la persona percibe e interpreta del ambiente externo; aún más es el ambiente relacionado con sus necesidades reales. Los objetos, las personas o las situaciones pueden adquirir valencias en el ambiente psicológico y determinar un campo dinámico de fuerzas psicológicas. La valencia es positiva cuando los objetos, las personas o las situaciones pueden – o prometen – satisfacer las necesidades del individuo y es negativa cuando pueden - o pretenden – causar algún daño o perjuicio.

Los objetos, las personas o las situaciones cargadas de valencia positiva tienden a traer al individuo en tanto que los de valencia negativa tienden a causarle repulsión y alejamiento. La atracción es una fuerza o vector que se dirige hacia el objeto, hacia la persona o hacia la situación, en tanto que la repulsión es la fuerza o vector que impulsa alejarse, intentando escapar del objeto, de la persona o de la situación. Un vector tiende siempre a producir un “movimiento” en cualquier dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el movimiento es una resultante (de fuerzas) En algunas oportunidades, el movimiento producido por los vectores puede ser contenido por una barrera (impedimento u obstáculo).

1.2. Funciones del Clima Organizacional

Martínez nos señala que 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 (17).

El clima organizacional tiene como funciones: “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” (17).

Para éste logro la organización debe brindar:

- a) **Capacitación:** Que es el conjunto de actividades, realizadas dentro de una organización, dirigidas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su labor.

Es decir, lo que busca es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo, según las necesidades de la empresa para poder aprovechar sus capacidades al máximo.

Las organizaciones en general, deben dar las bases para que sus trabajadores tengan una preparación constante, necesaria y especializada que les permita desempeñarse en las mejores condiciones en su labor diaria de esta manera ser un gran aporte a la empresa u organización.

La capacitación es un excelente medio para alcanzar altos niveles de productividad y motivación, sobre todo hoy en día con los cambios tan rápidos que se producen en la tecnología, es importante tener un personal preparado y capaz de llevar a cabo nuevas tareas, este es un importante reto que deben asumir las organizaciones.

Montes define al clima organizacional como “un servicio interno organizacional que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud” (18).

Mantener la productividad en la organización y poder identificar al personal que más agrega valor, la capacitación es un elemento indispensable, pero debemos considerar, si es la adecuada para cada trabajador, no toda es efectiva debemos encontrar la que se acomode a la necesidad de la empresa y el trabajador (18).

Existen diversos tipos de capacitación, dependiendo del área u ocupación que desempeñen:

- 1. Capacitación para el trabajo:** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

En este caso busca a la persona correcta para brindar el entrenamiento, designa a alguien que ya conozca del tema y las funciones, no sirve de nada si envías a una persona de recursos humanos sin relación con el área, y es

peor dejar que la persona aprende por sí misma, perderá tiempo y distraerá a sus compañeros.

Este tipo de capacitación se divide en: Capacitación de pre ingreso, que se lleva a cabo con fines de selección para encontrar nuevo personal; y de Inducción en este caso se busca que el candidato se integre a su puesto, su grupo de trabajo, su jefe y a la empresa en general.

2. **Capacitación promocional:** Dirigida a alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico, da la oportunidad de competir por un mejor puesto. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. Ejemplo: Cuando en una compañía aseguradora, un vendedor de seguros, es enviado a capacitación para ser supervisor del área.
3. **Capacitación en el trabajo.** Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

Según a las áreas que se busca mejorar, es que se debe aplicar algunas de las opciones anteriores, pero en cualquiera de los casos se tiene que poner el foco en el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

Un error que algunos empresarios cometen en ese sentido es considerar que si brindan capacitación un empleado buscará nuevas oportunidades en otro centro laboral, por lo que resultaría en un gasto y no en una inversión, por ello la capacitación debe ir de la mano de un plan de carrera, de manera que los empleados se sientan motivados y deben saber que si buscas hacerlos crecer es con la visión de tener una mejor empresa en la cual puedan desarrollarse profesionalmente.

Tener en cuenta, que la capacitación traerá beneficios como la prevención de

riesgos de trabajo, producción de actitudes más positiva, mayor rentabilidad de la empresa, desarrollo de la moral del personal, mejora en el desempeño, una mejor imagen, facilita la solución de problemas e incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Canessa afirma que “El diseño de un programa de capacitación de trabajadores se construye a partir de las necesidades detectadas y de los objetivos generales y específicos que se quieren alcanzar” (19).

Los elementos básicos que deben estar presentes en el diseño son:

- Determinación de los objetivos del programa de capacitación.
- Contenidos que se entregarán de acuerdo a la detección de necesidades.
- Definición de las metodologías a utilizar.
- Elección de relatores que pueden ser internos o externos.
- Evaluación de los costos involucrados.

b) Incentivos

Krajewski indica que los incentivos son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sean individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral (20).

Caso considera que una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. Este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo; es responsabilidad de la empresa que así sea. La obtención de un resultado superior al exigible es voluntaria, por lo que puede ser incentivada y tiene que ser pactada. La responsabilidad de la empresa se resume en conseguir este pacto y poner los medios para su cumplimiento. El resultado es una cifra que corresponde a un determinado nivel de actuación, bien globalmente, según el trabajo desempeñado, o bien fijándose en algunos aspectos concretos del mismo (21).

Este resultado tiene que ser medido y evaluado, y tener en cuenta que medir es

determinar cuántas veces cabe la unidad elegida en una magnitud considerada y evaluar es concretar en un valor el nivel de consecución de un objetivo. Puesto que el incentivo es un premio al resultado obtenido, se pueden examinar sus problemas desde ambos puntos de vista.

- Como premio en unidades monetarias, como parte del salario.
- Como medida o evaluación del resultado.

Desde el primer punto de vista, el sistema de incentivos debe ser coherente con el sistema de retribución de la empresa y es responsabilidad del área de personal. Desde el segundo punto de vista, el conjunto de incentivos debe apoyarse en un sistema de medida o evaluación de resultados sólidamente establecido y mantenido, que debe ser responsabilidad del área técnica.

c) **Tecnología**

Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas computarizadas e informáticas, que procesan, almacenan, sintetizan, recuperar y presentan información. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Forman nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos.

Las TIC son las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta denominación abarca: "todas aquellas tecnologías que se aplican en los procesos de generación, procesamiento, o almacenamiento, transmisión y reproducción de información, y en los procesos de comunicación de cualquier índole. Estas tecnologías abarcan desde las infraestructuras materiales de redes y equipamientos, los programas y sistemas informáticos, hasta la modelación y métodos de procesamiento y representación.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación se definen como: "aquellas que giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y su hibridación como en el caso de los multimedia" (22).

Esta definición es sencilla y amplía a la vez y porque permite incluir tanto las

tecnologías actuales como Internet, multimedia, realidad virtual, el correo electrónico, el video conferencia, etc. como las que puedan ir apareciendo en el futuro.

1.3. Organización del trabajo y su distribución

En este subsistema, se define las características y condiciones de ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: Diseño de los puestos y Administración de puestos

A. Gestión del empleo: Incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de servidores en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Este subsistema contiene procesos que han sido clasificados en dos grupos: 1) Gestión de la incorporación y 2) Administración de Personas

B. Gestión del Rendimiento: En este subsistema, se identifica y reconoce el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad. El proceso de este subsistema es la evaluación de desempeño.

C. Gestión de la Compensación: Este subsistema incluye la gestión del conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como contraprestación a la contribución de este a los fines de la organización, de acuerdo con los puestos que ocupa. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: Administración de compensaciones y Administración de pensiones

D. Gestión del Desarrollo y la Capacitación: Este subsistema contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el

logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y, en los casos que corresponda, estimulando su desarrollo profesional. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: Capacitación y Progresión en la carrera

E. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

Este subsistema comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: Relaciones laborales individuales y colectivas

- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Bienestar Social
- Cultura y Clima Organizacional
- Comunicación Interna (4).

2. ESTRÉS

2.1. Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (23).

El término estrés fue empleado a partir del siglo XIV para referirse a experiencias negativas tales como adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, etc. Sin embargo, en el siglo XVII el estrés se asocia a fenómenos físicos como presión, fuerza, distorsión, etc.

Según Slipak define al Estrés como "la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" donde diferentes cambios interdependientes entre sí, forman en conjunto un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. También lo conceptualiza como "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (24).

Según Cárdenas considera que el estrés, por tanto, comprende un estímulo-respuesta; siendo el estrés el estímulo que actúa sobre el organismo lo que genera una respuesta psicológica o fisiológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental o una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Son múltiples e innumerables los posibles factores estresores existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y contenido del trabajo, y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo, entre otros (25).

Uracahua, considera que el estrés es la respuesta física y emocional provocada en un ser humano por una situación física, psicológica social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo que desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión. El estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte (26).

Además considera que los fenómenos presentados durante el estrés son cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición (26).

Albert y col. consideran que cuando la persona está expuesta a un estresor, el cerebro lo registra y transmite la señal a la corteza cerebral, a su vez activa al hipotálamo el cual pone en movimiento el sistema nervioso autónomo, y al sistema endocrino (27).

Considerando al estrés como una respuesta no específica a toda demanda que se le haga", dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

- a) Según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

- b) Según la respuesta: Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.
- c) Según el concepto estímulo - respuesta: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo (26)

2.2. Etapas del estrés:

1. **Reacción de alarma.** Estimulación del hipotálamo para la generación de hormonas estimuladoras de la hipófisis y de la médula suprarrenal para la secreción de corticoides y adrenalina.
2. **Estado de resistencia.** Cuando esta estimulación se da de manera prolongada, el organismo, si bien continúa con sus mecanismos de adaptación, puede llegar a un momento en que disminuyan sus capacidades de respuesta ya que se produce fatiga de las glándulas involucradas, y se genera un estado de homeostasis o equilibrio entre el medio externo e interno del individuo.
3. **Fase de agotamiento.** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante 3 de las capacidades fisiológicas, lo que produce que el individuo sucumba ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio (28).

2.3. Teorías del Estrés

- **Teorías basadas 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” (28).

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.

- **Reacción de Alarma.**- Reacción del organismo cuando es expuesto repentinamente a diversos estímulos a los que no está adaptado.
- **Etapas de resistencia.**- Es la adaptación del organismo al estresor junto con la consecuente mejora y desaparición de los síntomas.
- **Etapas de Agotamiento.**- El agotamiento llega si el estresor es suficientemente severo y prolongado. Reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma.

- **Teorías basadas en el Estímulo**

En esta teoría el estrés se entiende en términos de características asociadas a los términos del ambiente, interpretando que estos pueden perturbar o alterar el funcionamiento del organismo, por lo tanto, aquí el estrés se trata como una variable independiente.

- **Teorías basadas 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.

2.4. Causas del Estrés

Las causas del estrés son:

- **Fisiológicas:** Estas causas están relacionadas con las enfermedades y lesiones del cuerpo que aumentan la tensión interior de la persona produciendo un nivel de estrés que se vuelve contraproducente hacia uno mismo.
- **Psicológicas:** Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva. Crisis vitales por determinados cambios: infancia, adolescencia, madurez, vejez. Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes. Condiciones frustrantes de trabajo o estudio: excesiva exigencia o competitividad, monotonía, normas incongruentes, insatisfacción vocacional, etc.
- **Sociales:** Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos a afrontar. Cambios tecnológicos acelerados que la persona no puede integrar, etc.

- **Ambientales:** Polución ambiental, alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajo con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofes, etc.

i. Fisiopatología

- **Reacción de Alarma:**

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicados en la base del cráneo y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Hormona Ádreno Cortico Tropica) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo la influencia de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal, así lo considera Cruz & Vargas (29).

- **Estado de Resistencia:**

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario, sin duda avanzará a la fase siguiente.

- **Fase de Agotamiento:**

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

ii. Tipos de Estrés

Existen varios tipos de stress:

- **Estrés negativo:** El estrés en exceso es dañino, los estímulos pueden llegar a producir diversas enfermedades y trastornos, porque la energía que el físico necesita no le da tiempo al organismo para recuperarse y el cuerpo sufre un desgaste.
- **Estrés positivo:** Ante una emergencia, el mecanismo se activa en forma automática. El problema se percibe claramente, se interpreta con mayor rapidez y se toma una decisión inmediata. Una vez que el problema se ha resuelto, el organismo vuelve a su normal funcionamiento.
- **Estrés Sociológico:** Propio de una situación de crisis social.
- **Estrés Laboral:** No todos reaccionan igual frente a las condiciones de trabajo, los síntomas son muy personales y están relacionados con la propia personalidad y su forma de reaccionar a los estímulos externos.
- **Estrés Fisiológico:** agresión del organismo por causas físicas o enfermedad.
- **Estrés a los cambios ambientales:** alteración del sistema endocrino alteración del sistema nervioso vegetativo, modificación del ritmo y frecuencia cardio-respiratorias, modificación de la tensión arterial, los niveles de azúcar y grasas en la sangre modifican las funciones hormonales y alteran los ciclos menstruales.

- **Estrés Biológico:** El estrés Biológico es la tensión física y mental que se siente cuando se está bajo tensión, dentro del organismo se ha activado un sistema que le advierte y lo prepara para enfrentar el cambio o el peligro. Es una defensa natural del organismo, que actúa como una reacción del cuerpo, como una respuesta del organismo. Se encuentra dentro de nosotros mismos, son recursos excepcionales que se llama; “luchar o huir”. Este sistema hace que nos pongamos alerta; el corazón late más rápido, los músculos se ponen tensos, se suda, la boca se seca, cambia el apetito, dolor de cabeza, temblor en las manos.
- **Estrés Psicológico:** El Estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y su entorno. Corresponde a una respuesta adaptativa y defensiva frente a la amenaza o peligro. Para aquellas personas que por una razón son más sensibles al stress, este tiene un significado más grave que para otras (26).

iii. Signos y Síntomas del Estrés

El estrés como un agente nocivo en altos niveles provoca la secreción de hormonas y sustancias químicas en el organismo teniendo como respuesta inmediata y a largo plazo de los siguientes signos y síntomas:

- **FISICOS:**
 - Dolor de cabeza
 - Mandíbula apretada
 - Dolor de pecho
 - Falta de aire
 - Palpitaciones
 - Dolores musculares
 - Indigestión
 - Estreñimiento/diarrea
 - Sudoración incrementada
 - Manos frías y sudorosas
 - Fatiga

- Insomnio

- **PSICOLOGIOS:**

- Ansiedad
- Irritabilidad
- Depresión
- Cansancio mental
- Sensación de desesperanza
- Sensación de inseguridad
- Tristeza
- Actitud defensiva
- Hipersensibilidad
- Apatía.

- **COMPORTAMIENTO:**

- Sobrealimentación/inapetencia
- Tendencia a postergación
- Retraimiento o aislamiento
- Evitar responsabilidades o hacer caso omiso de ellas
- Rendimiento deficiente en el colegio
- Agotamiento
- Cambios de prácticas religiosas
- Cambios en las relaciones familiares o íntimas (26).

iv. Estresores

El estresor es todo agente nocivo o amenaza para el equilibrio del sistema homeostático del organismo, esta amenaza puede ser interna o externa.

Cualquier estímulo puede ser estresor siempre que provoque en el organismo la respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés.

- **Tipos de estresores**

Cruz & Vargas, consideran los siguientes tipos de estresores:

- **Estresores físicos:** Condiciones que nos afectan primordialmente en nuestro Cuerpo (29).
- **Estresores psicológicos:** Son aquellas amenazas que son atribuibles a la reacción interna de la persona, pensamientos sentimientos y preocupaciones acerca de amenazas percibidas (29).
- **Estresores psicosociales:** Proviene de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o excesivo contacto (29).

3. ESTRÉS LABORAL

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 (23).

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 (30).

Así, enfermedades comunes tales como la enfermedad coronaria, los desórdenes músculo esqueléticos, la depresión o la enfermedad del ausentismo están fuertemente influenciadas por esos nuevos aspectos psicosociales del trabajo, según Román.

Según Gomez, 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 (30).

3.1. Tipos de Estrés Laboral

- A. En función de la duración:** Estrés laboral episódico; Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Una discusión entre dos compañeros de trabajo. La noticia de un traslado geográfico del puesto laboral. La asistencia a una reunión importante para negociar un acuerdo comercial. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico.
- B. El alcance de las situaciones o factores estresantes:** Estrés laboral crónico; Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo, el Síndrome de Bumout). Continúas discusiones entre compañeros de trabajo. Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar para otro. Gran exigencia del puesto y trabajador sometido a presión constante. Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo, según lo afirma Gallegos (31).

3.2. Causas del Estrés Laboral

Si bien es cierto que el estrés produce confusión en el trabajo y siempre es aconsejable ver el problema desde afuera, siempre es bueno plantearnos el origen analizando los hechos para establecer su origen, que lo está causando dentro de nuestra actividad laboral.

Rostango indica que estresores actúan sobre nuestro cuerpo activando el estrés. Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, van actuar estresándonos. Entre los que tenemos (32):

- Sobrecarga en el trabajo
- Poco tiempo para realizarlo
- Ambigüedad de rol
- Malas relaciones personales
- Inseguridad e incertidumbre
- Cambios inesperados en la organización
- Excesiva responsabilidad
- Falta de estímulo
- Trabajo repetitivo
- Poca creatividad
- Conflicto de intereses con jefes o subordinados
- Falta de apoyo social
- Insatisfacción a sus necesidades
- Mala adaptación a su ambiente de trabajo, etc. (32).

Hay acontecimientos que aumentan el estrés, pero sin embargo no es el acontecimiento en sí, sino el efecto que nos produce nuestra reacción ante la percepción de ese acontecimiento.

En respuesta a situaciones difíciles, el organismo se prepara para combatir o huir, mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, que se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo que responden para prepararse para la acción: es entonces cuando

el corazón late más fuerte y rápido, las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos) se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos) (32).

3.3. Principales 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:

A. Efectos Fisiológicos:

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

B. Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

C. Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

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 (28).

D. Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos, hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte (33).

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según Villalobos, Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1. Enfermedades por Estrés Agudo

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática

2. Patologías por Estrés Crónico.

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

Asimismo, 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.

E. 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:

1. Absentismo.
2. Rotación o fluctuación del personal.
3. Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe 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 buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma, tal como lo afirma Uracahua en su investigación (26).

4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

4.1. Definición de Afrontamiento

Se define como "El conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que se encuentran permanentemente cambiantes desarrollados con la finalidad de hacer frente a las demandas específicas internas o externas, evaluadas como desbordante de los propios recursos" (34). Si estos esfuerzos resultan efectivos en la resolución de los problemas proporcionan alivio, recompensa, tranquilidad y equilibrio.

Lazarus y Folkman (1984) indican que el afrontamiento es un conjunto de procesos cognitivos y conductuales que están constantemente cambiando y que se desarrolla para mejorar las demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas y utilizadas como recursos del individuo.

Lazarus (1986) indica que el afrontamiento es una respuesta al estrés que tiene dos grandes funciones, la primera implica solucionar el problema y en segundo lugar el afrontamiento nos permite actuar sobre las respuestas emocionales y físicas relacionadas con el estrés para poder mantener nuestro ánimo y continuar funcionando bien.

Según Roberto SAVAK (1991) indica que el afrontamiento es un proceso muy

amplio y repetitivo de introspección, de aprendizaje, de corrección de errores y aplicación de experiencias recogidas de fuentes externas (34).

Cubrir o afrontar "es un fenómeno dinámico que se puede definir como un juego de acciones cognitivas y afectivas que se levantan en contestación a una preocupación particular. Las contestaciones representan esfuerzos hechos por el individuo que restauran el equilibrio o quitan las turbulencias. Esto puede ser de hecho resolviendo el problema o acomodándose a la preocupación sin provocar una solución" (34).

Finalmente, cuando se habla de afrontamiento debe tomarse en cuenta pensamientos, sentimientos y actos específicos, examinados en un contexto concreto de modo que puedan observarse los cambios en función de la demanda y evaluación del entorno.

En conclusión, el afrontamiento es un conjunto de procesos cognitivos y conductuales en las que se ponen en juego recursos internos y externos de las personas para dar solución directa o indirecta a un problema que aflige y encontrar su equilibrio (34).

4.2. Fases del Afrontamiento

Fase Diagnóstica:

Cuando en fases anteriores la persona ha recibido apoyo o terapia psicológica específica. En esta fase es frecuente observar síntomas del bloqueo emocional, atribución de preocupación, ocupar el tiempo de forma compulsiva para evitar la ansiedad y anticipación de consecuencias negativas, búsqueda de sentido, rezar y pactar con lo divino anticipar ideas de deterioro, sufrimiento y muerte.

Fase de Tratamiento:

En esta fase se puede observar una evolución en el proceso de afrontamiento en cuanto a la dirección del mismo. Los problemas que suscita la enfermedad y sus tratamientos pasan a primer plano, el espíritu de lucha, dependencia, vigilancia, preocupación ansiosa, resignación, fatalismo suelen ser frecuentes.

Fase Crónica o Recaída:

En esta fase los pacientes que representaron un estilo de afrontamiento positivo en escalas iniciales tras un periodo regresivo en el que nuevamente pueden aparecer estrategias de afrontamiento dirigidos hacia las emociones suelen retomar el control y mantener sus estilos de afrontamiento (34).

4.3. Métodos de Afrontamiento

Método de Afrontamiento Directo:

El primer paso para un afrontamiento exitoso es la correcta evaluación del problema (es decir, comprender por qué se sufre estrés). Generalmente, esta evaluación implica la identificación de la fuente del estrés y la constatación de los efectos que tiene. El afrontamiento directo implica los intentos de la persona por: identificar la fuente del estrés, y desarrollar e implementar una estrategia de lucha para aliviar el estresor. La esencia de los métodos de afrontamiento directo es la confrontación física o mental de la fuente del estrés. El esfuerzo mental, como por ejemplo la resolución de problemas o el esfuerzo físico, como charlar, cambian las situaciones y por lo tanto son estrategias de afrontamiento directo, entre las cuales podemos considerar:

- **Resolución Planificada de Problemas:** Es la evaluación de las medidas que se han de tomar para reducir o eliminar un estresor, seguido del esfuerzo necesario para aplicarlas, este método de afrontamiento efectivo ya que produce un cambio positivo en la situación, la persona o en ambos.
- **Afrontamiento Confrontativo:** Implica dirigirse directamente a la fuente del estrés e intentar cambiarlo al instante. Folkman y Lazarus, encontraron que la expresión de rabia, hostilidad y agresión que se asocia al afrontamiento confrontativo hace que uno se sienta peor y no mejor. Sin embargo, dicho esto el afrontamiento confrontativo puede ser en otras circunstancias un afrontamiento efectivo.
- **Apoyo Social:** *Es un término que se refiere a la red de personas a las que uno*

puede acudir en momentos de necesidad, crisis o malestar emocional, incluyen al cónyuge, parientes, padres, compañeros o amistades de la persona. Es una estrategia de afrontamiento efectiva contra el estrés ya que reduce el impacto perjudicial de los estresores ya que la integración de una red de apoyo social aumenta la probabilidad de adaptarse a los acontecimientos negativos. Así mismo se dice que actúa como un cojín contra el estrés, la certeza y seguridad de poseer una red de apoyo social en momentos de estrés permite a la persona evaluar los acontecimientos vitales como menos amenazantes que de otra forma serían evaluados.

- **Búsqueda de Soluciones:** Conductas que reflejan búsqueda de soluciones por el propio individuo tales como información, planificación de probabilidades, etc.
- **Contabilización de Ventajas:** Expresa respuestas cognitivas del individuo comparando una situación hipotética con otra peor o en el de otras personas.
- **Religiosidad:** Indican conductas aproximativas al problema por medio de prácticas religiosas.

Método de Afrontamiento Defensivo:

Los métodos de afrontamiento directos se orientan hacia el cambio de la fuente del estrés. Los esfuerzos de afrontamiento defensivos, sin embargo, se orientan hacia la supresión de los efectos negativos del estrés. Cuando las personas intentan huir de una situación estresante de forma mental o física o de los síntomas que les provoca la situación estresante, están haciendo uso de métodos de afrontamiento defensivos:

Mecanismos de Defensa: Se manifiesta a menudo a través del uso de mecanismos de defensa, como el uso de la negación, la regresión, la proyección o la forma reactiva, las personas intentan distorsionar la realidad del estresor y evaluarlo (o volver a evaluar) como un acontecimiento no perjudicial y no amenazador.

Culpar a Otros: La persona culpa a otros del problema y sus consecuencias, se considera evitativo.

Represión Emocional. Refleja el rechazo o evitación de la expresión de sentimientos y de hacerlo conocer a otra persona (34).

5. EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Dentro de toda organización el clima organizacional es un tema que siempre está en evaluación, debido a la importancia que tiene el poder conocer cómo se dan las relaciones en la institución y sus expectativas futuras. Del mismo son las condiciones de gerenciar y orientar el comportamiento del servidor en salud hacia sus principales objetivos, como son la competitividad organizacional y el bienestar integral del personal en salud.

Consideramos que parte esencial del clima organizacional es poder evidenciar las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y compañeros), la comunicación informal, etc., y, por tanto, su percepción es clave para coadyuvar al éxito de cualquier organización.

Las organizaciones de salud, ya sean públicas o privadas, desarrollan sus actividades en entornos cada vez más dinámicos y competitivos que exigen transformaciones constantes y, por ende, también se exige que sus integrantes se adapten a tales cambios. Siendo clave para la misma que la participación de los trabajadores es un factor clave y es impensable solicitar su adhesión y cooperación si estos no fueran partícipes de las decisiones que se toman.

Dentro de esto contexto es importante comprender que uno de los problemas que con mayor frecuencia se presente en las organizaciones es el estrés, que viene a ser una respuesta adaptativa del organismo ante demandas laborales que actualmente viven el personal que labora en el sector salud, por lo que es necesario, investigar más sobre la relación entre el clima organización y las estrategias de afrontamiento del estrés, para obtener mayores hallazgos que permitan entender con mayores evidencias la situación actual de la salud mental de los trabajadores en salud.

B. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1. Internacionales

- 1.1. **Carrillo-García, C.; Ríos-Rísquez, M.; Escudero-Fernández, L.; Martínez-Roche, M.** Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. **España: 2017.** Conclusiones: Existe una percepción moderada de estresores laborales, resaltando el escaso apoyo social por parte de los superiores, siendo este aspecto un área de mejora sobre la que intervenir (35).
- 1.2. **López, D.; Piñeres, J.; Rativa, Y.; Tellez, Y; Gallegos, L.** El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. **Colombia: 2017.** Conclusiones: Que la presencia de estrés no se relaciona con las situaciones laborales directamente, pero se encuentra una tendencia alta al estrés causado por problemas financieros, familiares y de salud lo que puede sugerir una habituación a las condiciones laborales relacionadas con la ejecución de su tarea, pero una influencia alta en los factores extra laborales. Finalmente, las estrategias centradas en la emoción y en la evitación presentaron una tendencia alta en su uso (36).

2. Nacionales

- 2.1. **Chipana-Chavez, M.** Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. **Lima, 2017.** Las conclusiones son que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral y aplican totalmente estrategias de afrontamiento (37).
- 2.2. **Palomares Muñoz, Mónica.** Estrategias de Afrontamiento del Estrés en Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. **Lima, 2016.** Conclusiones: La investigación concluye que el nivel de

aplicación de las estrategias de afrontamiento en las enfermeras del servicio de emergencia es en la mayoría de nivel bajo (34).

2.2. Silva-Ruiz, B. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Unión. **Lima, 2016.** Conclusiones: Que no existe relación estadística significativa, entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés, según la prueba estadística Rho de Spearman ($p > 0.05$) (38)

2.3. Sandoval, K.; Vélez, J. Clima Organizacional y Estrategias de Afrontamiento frente al estrés en enfermeras de los servicios de Hospitalización. Hospital María Auxiliadora, durante los meses de agosto a octubre del 2014. **Huacho: 2014. Conclusión:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital María Auxiliadora, durante los meses de agosto a octubre del 2014 (39).

3. Locales

3.1. Pumacayo, M.; Apaza, Y. Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital Central de Majes. Universidad Nacional de San Agustín. **Arequipa, 2017.** Conclusiones: Que el nivel medio en las tres dimensiones resultando en Agotamiento emocional con un 63,16%, en Despersonalización 52.63% y en Realización personal 68,42%. Sin embargo, nuestro interés está centrado en aquellos valores que resultaron en un nivel Alto ya que en ellos es donde se va a definir el Síndrome de Burnout; por lo tanto, en el mismo orden de las dimensiones arriba citadas estos son de 18.42%, 23,68% y 13,16% respectivamente, es así que la dimensión con mayor frecuencia de participantes en este nivel Alto es la de Despersonalización, seguida de Agotamiento emocional y en último lugar la Realización personal. Hemos encontrado que el Síndrome de Burnout afecta al 13,16% en la población estudiada (40).

- 3.2. Reyes-Díaz, L.** Conocimiento de Enfermería, Estresores Laborales relacionado a Sintomatología Psicosomática, Servicios de Emergencia y Centro Quirúrgico. Hospital Regional Honorio Delgado. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. **Arequipa, 2014.** Se concluye en términos generales que el nivel de conocimientos sobre los estresores laborales están muy relacionados a la sintomatología psicosomática, en las enfermeras de emergencia y centro quirúrgico del hospital regional Honorio Delgado de Arequipa 2014 (41).
- 3.3. Herrera, C.; Flores, P. Título:** Sintomatología del Síndrome de Burnout en Personal Profesional y no Profesional de Enfermería en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN-SUR). **Arequipa: 2012. Conclusión:** El personal de Enfermería presento mayormente un bajo Agotamiento Emocional con el 72%, no acusando Despersonalización con el 48%, alcanzando un alto grado de Realización Personal con el 56%. Que el Personal Técnico de Enfermería mostraron mayormente un Agotamiento Emocional bajo con el 76% sin Despersonalización con el 40% y un alto grado de Realización Profesional con el 44%. Que, según la prueba estadística X_2 de homogeneidad, no existe diferencias estadísticas significativa en lo que concierne a Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Profesional. Consecuentemente se desaprueba la Hipótesis Alternativa o de la investigación y se acepta la Hipótesis Nula de homogeneidad (42).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos la técnica usada para las dos variables, fue el Cuestionario.

1.2 INSTRUMENTO

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cédula de Preguntas de Clima Organizacional (Organización Panamericana de la Salud)
- Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE).

1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ITEMS
<u>Independiente</u> Clima Organizacional	1. Liderazgo 2. Motivación 3. Reciprocidad 4. Participación	Cuestionario	Cédula de Preguntas de Clima Organizacional	1,8,9,10,17,18,25,30 2,3,11,12,13,19,21,27 4,5,14,20,22,26,31,32 6,7,15,16,23,24,28,29
<u>Dependiente</u> Estrategias de Afrontamiento frente al estrés	1. Estilos de afrontamiento dirigidos al problema. 2. Estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción. 3. Enfocados en otros estilos	Cuestionario	Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE)	5,11,5,16,18,19,22,24 1,3,4,6,7,10,12,13,14,20,21,23,25,27,29,30 2,8,9,17,26,28

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en el Servicio de Hospitalización del Hospital Goyeneche de Arequipa.

2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal de estudio estuvo referido a los meses de marzo a setiembre del 2019.

2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo conformado por todo el personal de Enfermería que labora en los Servicios de Hospitalización en el Hospital Goyeneche, distribuido de la siguiente manera:

Servicio	Cantidad
Medicina	21
Cirugía	18
Cirugía Especialidades	13
Gineco-Obstetricia	20
Centro Quirúrgico	31
Pediatría	12
Neonatología	25
Oncología	24
UCI	22
Emergencia	34
Total	220

2.3.1. MUESTRA:

Para determinar la muestra se consideró dos aspectos:

A. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- $d =$ precisión (5%).

$$= n = \frac{220 * 3.8 * 0.05 * 0.95}{0.0009 (219) + 3.8 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{39.71}{0.38}$$

$$n = 104.5$$

Para la determinación de la muestra se hará uso de los criterios de inclusión y exclusión.

B. Criterios de Selección:

- **Criterios de Inclusión:**

- Personal de Enfermería que labora en los servicios de hospitalización.
- Personal de Enfermería de ambos géneros
- Personal de Enfermería con más de 1 año de servicio
- Personal de Enfermería que firme consentimiento informado

- **Criterios de Exclusión:**

- Personal de Enfermería con menos de 1 año de servicio.
- Personal de Enfermería que no firme consentimiento informado.

La muestra de estudio estará conformada por 104 profesionales de Enfermería, seleccionadas después aplicar la fórmula de poblaciones finitas y los criterios de inclusión y exclusión.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 ORGANIZACIÓN

Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con la Oficina de Capacitación del Hospital Goyeneche de Arequipa, para poder aplicar el instrumento.

- Aplicación del instrumento
 - Se aplicó al personal de Enfermería en sus horas de descanso.
 - Se considera que el promedio de tiempo para el llenado de los instrumentos fue de 15 minutos aproximadamente.

3.2 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Primer instrumento:

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Organización Panamericana de la Salud (2014)

Clima organizacional: Consta de 32 ítems, aquí se aplica un cuestionario con preguntas cerradas con escala de evaluación del 1 al 4 a favor o en contra de un clima organizacional satisfactorio respectivamente. S = Siempre 4 puntos, AM = A Menudo 3 puntos, AV = A veces 2 puntos y N = Nunca 1 punto.

La escala para medir el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento en los enfermeros se distribuye de acuerdo a LOS PUNTOS DE CORTE DETERMINADOS POR LA ESCALA DE ESTANINOS en FAVORABLE (92 - 128), MEDIANAMENTE FAVORABLE (75 - 91) y DESFAVORABLE (32 - 74) de acuerdo a los puntos de corte para la variable: Clima organizacional.

La ESCALADE ESTANINOS se utilizará para medir el clima organizacional de los enfermeros y las estrategias de afrontamiento frente al estrés.

Para el clima organizacional: total 128 puntos (32 ítems)

CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJE
FAVORABLE	92-128
MEDIANAMENTE FAVORABLE	75-91
DESFAVORABLE	32-74

Segundo instrumento:

INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Autor: COPE

Estilos de afrontamiento: Consta de 30 ítems, escala de Likert lo cual comprende 4 parámetros. S = Siempre 4 puntos, AM =A Menudo 3 puntos, AV =A veces 2 puntos y N = Nunca 1 punto.

Para la estrategia de afrontamiento se evalúa como FRECUENTE (78 - 120), REGULARMENTE FRECUENTE (60 - 77) y POCO FRECUENTE (30 - 65)

Para las estrategias de afrontamiento: total 120 puntos (30 ítems)

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	PUNTAJE
FRECUENTE	78- 120
REGULARMENTE FRECUENTE	66-77
POCO FRECUENTE	30-65

Validez: En ambas investigaciones la validez fue sometida a un grupo de expertos mediante la prueba binomial. Con respecto a la validez del instrumento, en ambos casos los expertos opinaron que los factores obtenidos resultan, en general, coherentes con los conceptos de clima organizacional reflejados habitualmente en la bibliografía; lo mismo sucedió con la escala de estrategias de afrontamiento.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, para el instrumento de evaluación de la percepción del clima organizacional, el instrumento definitivo tuvo los siguientes valores de confiabilidad: 0,854.

En cuanto al instrumento para medir el empleo de estrategias de afrontamiento frente al estrés nos da coeficientes de 0,733 dándonos como resultado un instrumento confiable.

3.3 CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

Luego de la recolección de datos, se sistematizaron estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales. Uso de estadística descriptiva e inferencial (χ^2).

Para la verificación de la hipótesis se trabajó con la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson, para establecer la relación entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en las enfermeras de los servicios de hospitalización. Teniendo un $\alpha = 0.05$ y un nivel de aceptación de 95%.

Formula del Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \frac{\sum(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

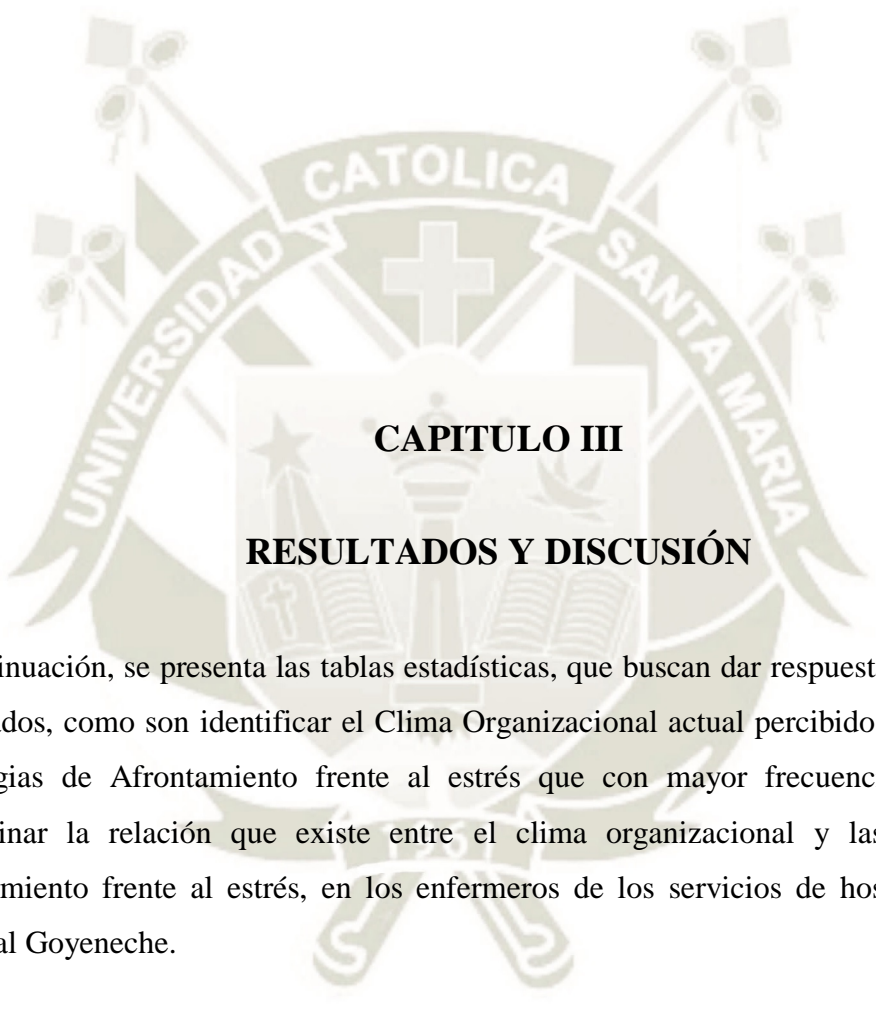
Donde:

χ^2 = Chi Cuadrada

Fo = Frecuencia Observada

Fe = Frecuencia Esperada

Σ = Sumatoria



CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta las tablas estadísticas, que buscan dar respuesta a los objetivos planteados, como son identificar el Clima Organizacional actual percibido e identificar las estrategias de Afrontamiento frente al estrés que con mayor frecuencia y finalmente determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.

A. RESULTADOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

TABLA 1.

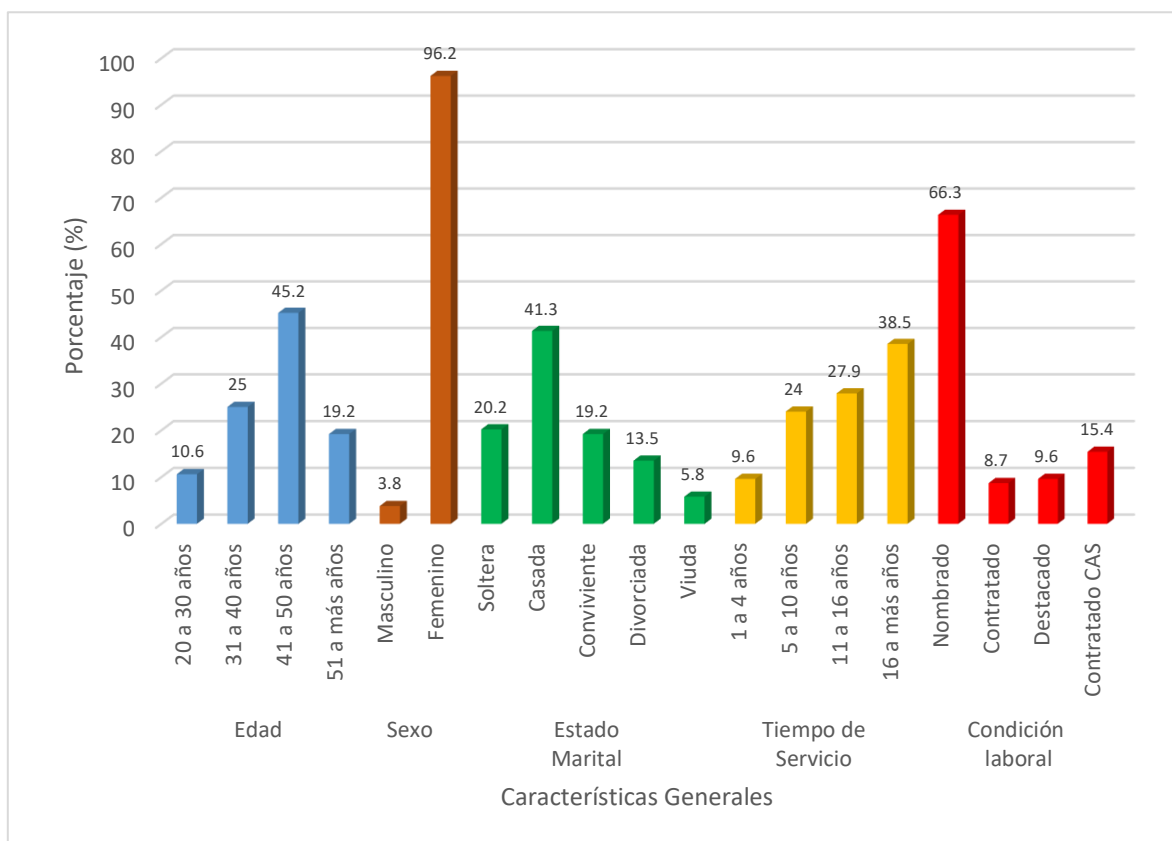
**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS.
HOSPITAL GOYENCHE, 2019**

Edad	Fr.	%
20 a 30 años	11	10.6
31 a 40 años	26	25.0
41 a 50 años	47	45.2
51 a más años	20	19.2
Sexo		
Masculino	4	3.8
Femenino	100	96.2
Estado Marital		
Soltera	21	20.2
Casada	43	41.3
Conviviente	20	19.2
Divorciada	14	13.5
Viuda	6	5.8
Tiempo de Servicio		
1 a 4 años	10	9.6
5 a 10 años	25	24.0
11 a 16 años	29	27.9
16 a más años	40	38.5
Condición laboral		
Nombrado	69	66.3
Contratado	9	8.7
Destacado	10	9.6
Contratado CAS	16	15.4
Total	104	100.0

Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora

La Tabla 1 muestra que el 45.2% de los enfermeros investigados tiene de 41 a 50 años; el 96.2% pertenecen al sexo femenino; el 41.3% son casados, el 38.5% tiene de 16 a más años de tiempo de servicio; el 66.3% son nombrados.

GRÁFICO 1.



2. CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA 2.

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL

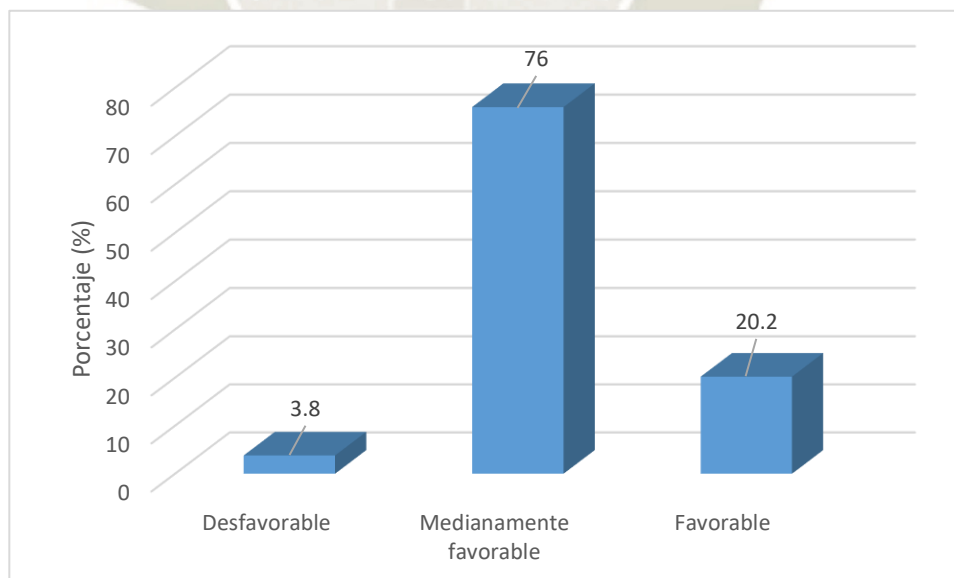
Clima Organizacional	Fr.	%
Desfavorable	4	3.8
Medianamente favorable	79	76.0
Favorable	21	20.2
Total	104	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 2, podemos observar que el 76.0% de los enfermeros investigados perciben que el clima organizacional es medianamente favorable, el 20.2% que es favorable y el 3.8% que es desfavorable.

Lo que nos permite deducir, que más de las tres cuartas partes de la población investigada considera que el clima organizacional en el Hospital Goyeneche es medianamente favorable.

GRÁFICO 2.



3. AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

TABLA 3.

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN AFRONTAMIENTO EN LOS ENFERMEROS
INVESTIGADOS**

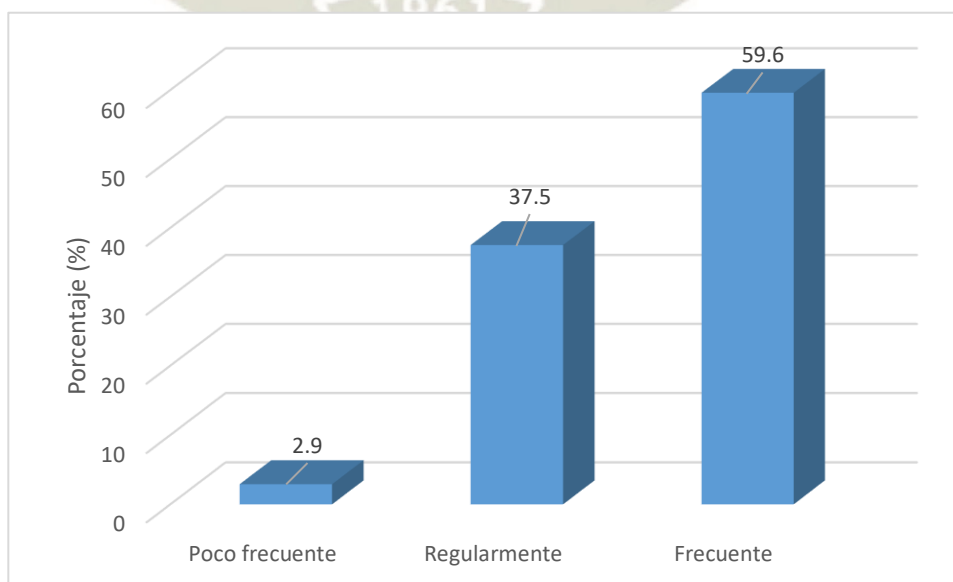
Estrategias del Afrontamiento del Estrés	Fr.	%
Poco frecuente	3	2.9
Regularmente	39	37.5
Frecuente	62	59.6
Total	104	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 3, podemos observar que el 59.6% de los enfermeros investigados presentan estrategias de afrontamiento frecuente ante el estrés; el 37.5% presenta estrategias de afrontamiento regularmente frecuente y sólo el 2.9% estrategias de afrontamiento poco frecuente.

Lo que nos permite deducir, que más de la mitad de la población investigada antes el estrés presenta un afrontamiento más frecuente.

GRÁFICO 3.



4. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

TABLA 4.

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDOS AL PROBLEMA

Dirigidos al problema	Clima Organizacional						TOTAL	
	Desfavorable		M. favorable		Favorable		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Poco frecuente	0	0,0	2	1,9	0	0,0	2	1,9
Regularmente	2	1,9	19	18,3	5	4,8	26	25,0
Frecuente	2	1,9	58	55,8	16	15,4	76	73,1
TOTAL	4	3,8	79	76,0	21	20,2	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=1.99$ $P>0.05$ $P=0.74$

La Tabla 4 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.99$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento dirigidos al problema no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 55.8% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento dirigidos al problema.

GRÁFICO 4.

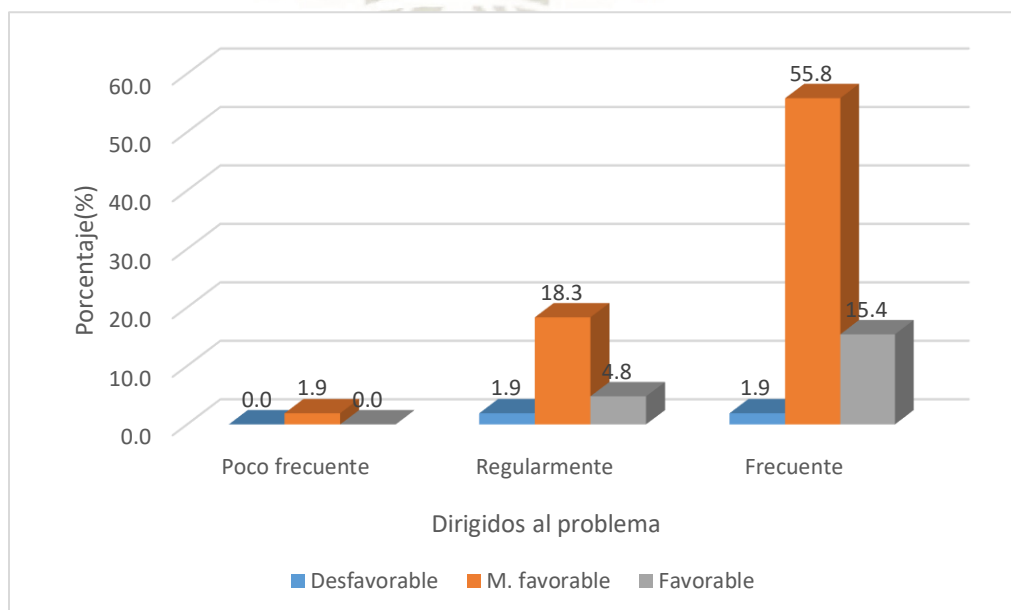


TABLA 5.

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDOS A LA EMOCION

Dirigidos a la emoción	Clima Organizacional						TOTAL	
	Desfavorable		M. favorable		Favorable		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Poco frecuente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regularmente	2	1,9	31	29,8	7	6,7	40	38,5
Frecuente	2	1,9	48	46,2	14	13,5	64	61,5
TOTAL	4	3,8	79	76,0	21	20,2	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=0.48$ $P>0.05$ $P=0.78$

En la tabla 5 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.48$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento dirigidos a la emoción no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 46.2% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción.

GRÁFICO 5.

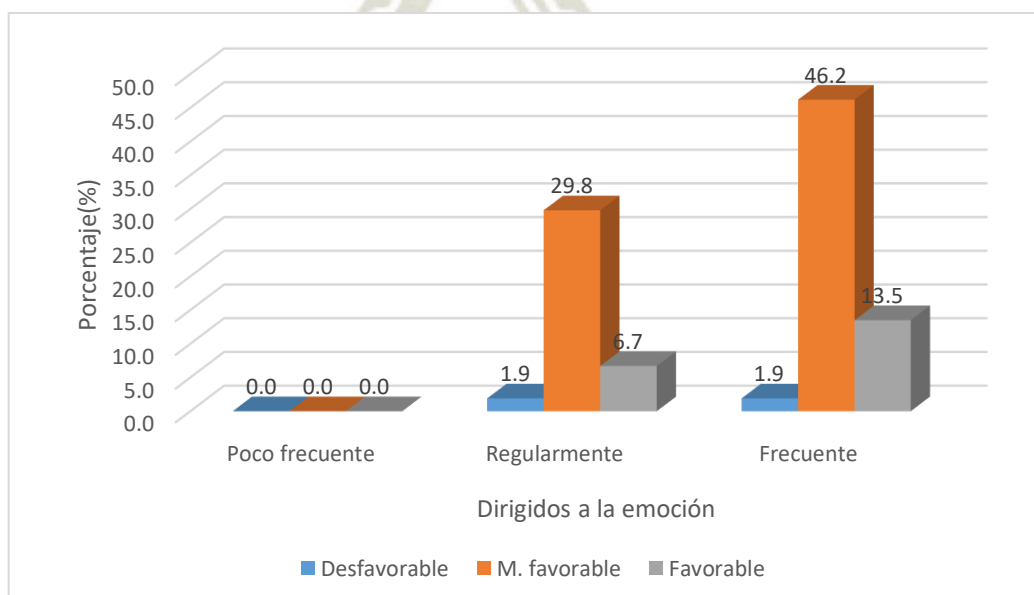


TABLA 6.
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ENFOCADOS EN OTROS ESTILOS

Enfocado en otros estilos	Clima Organizacional						TOTAL	
	Desfavorable		M. favorable		Favorable		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Poco frecuente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regularmente	2	1,9	31	29,8	7	6,7	40	38,5
Frecuente	2	1,9	48	46,2	14	13,5	64	61,5
TOTAL	4	3,8	79	76,0	21	20,2	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=0.48$ $P>0.05$ $P=0.78$

En la Tabla 6 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.48$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento enfocados en otros estilos no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 46.2% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento enfocados en otros estilos.

GRÁFICO 6.

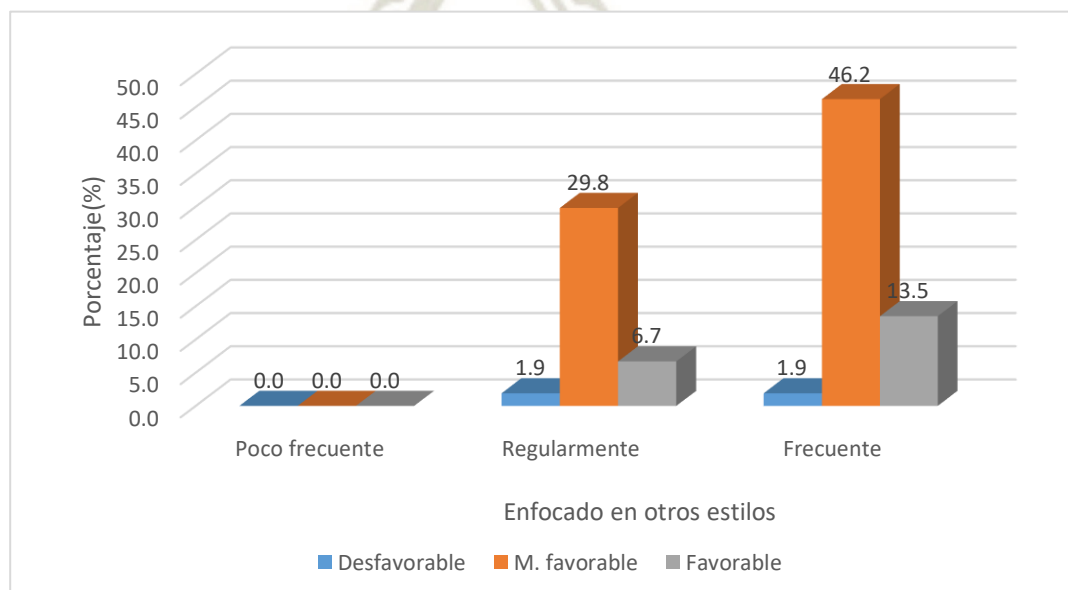


TABLA 7.

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y EL LIDERAZGO

Liderazgo	Estilos de afrontamiento						TOTAL	
	Poco frecuente		Regularmente		Frecuente		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Desfavorable	0	0,0	3	2,9	3	2,9	6	5,8
M. favorable	3	2,9	28	26,9	42	40,4	73	70,2
Favorable	0	0,0	8	7,7	17	16,3	25	24,0
TOTAL	3	2,9	39	37,5	62	59,6	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=2.18$ $P>0.05$ $P=0.70$

En la tabla 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.18$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y el liderazgo no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 40.4% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan liderazgo medianamente favorable.

GRÁFICO 7.

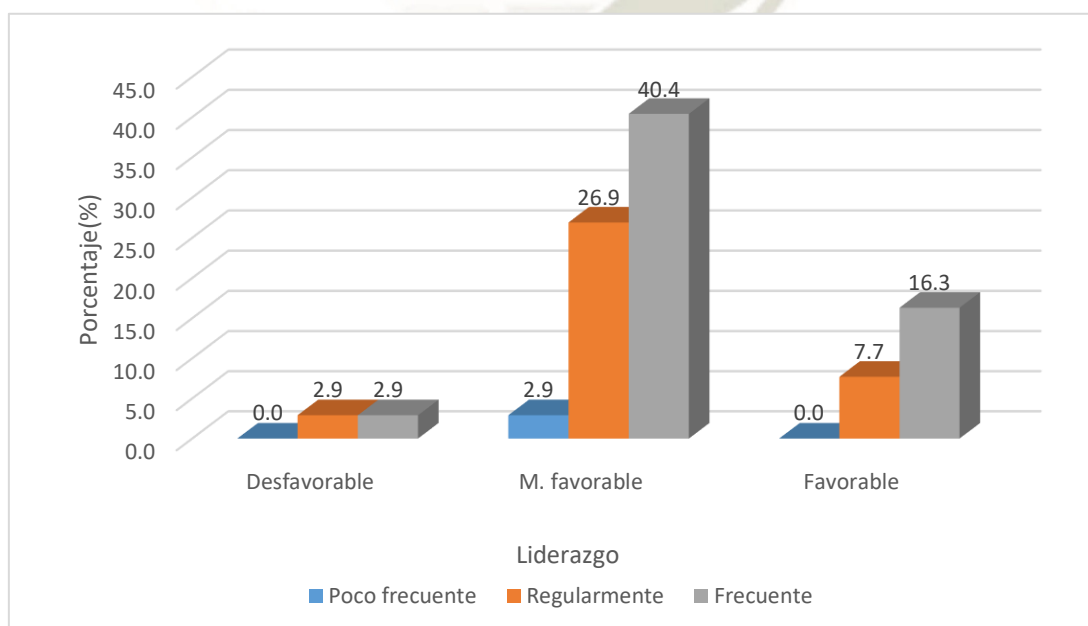


TABLA 8.

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA MOTIVACION**

Motivación	Estilos de afrontamiento						TOTAL	
	Poco frecuente		Regularmente		Frecuente		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Desfavorable	3	2,9	38	36,5	57	54,8	98	94,2
M. favorable	0	0,0	1	1,0	5	4,8	6	5,8
Favorable	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	3	2,9	39	37,5	62	59,6	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=1.52$ $P>0.05$ $P=0.46$

En la tabla 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.52$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la motivación no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 54.8% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan motivación desfavorable.

GRÁFICO 8.

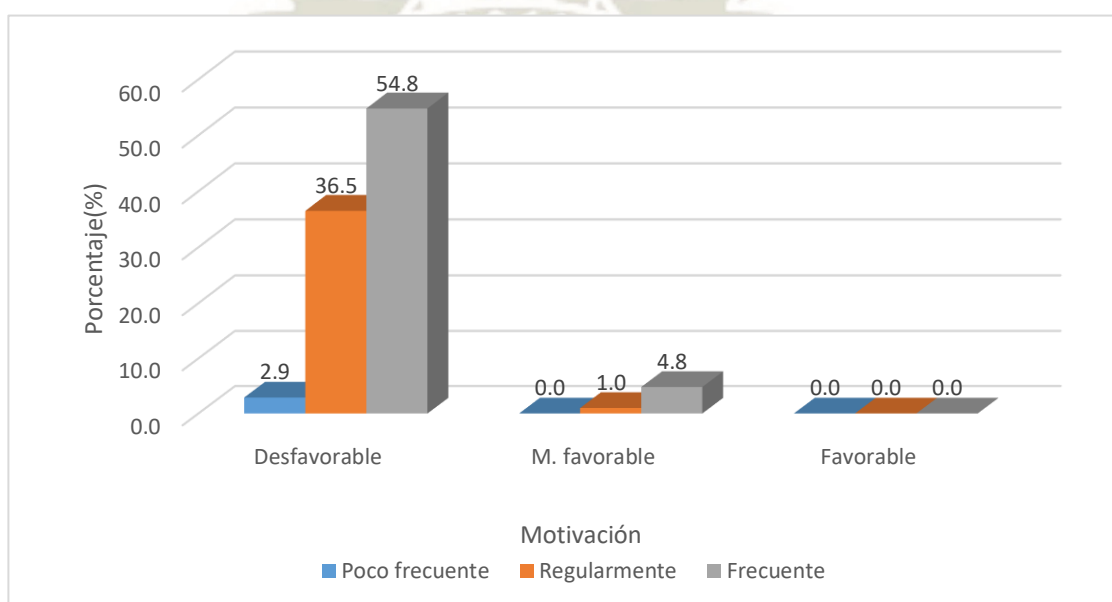


TABLA 9.

**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA RECIPROCIDAD**

Reciprocidad	Estilos de afrontamiento						TOTAL	
	Poco frecuente		Regularmente		Frecuente		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Desfavorable	3	2,9	38	36,5	57	54,8	98	94,2
M. favorable	0	0,0	1	1,0	5	4,8	6	5,8
Favorable	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	3	2,9	39	37,5	62	59,6	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=8.92$ $P<0.05$ $P=0.05$

En la tabla 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=8.92$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la reciprocidad presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 54.8% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan reciprocidad desfavorable.

GRÁFICO 9.

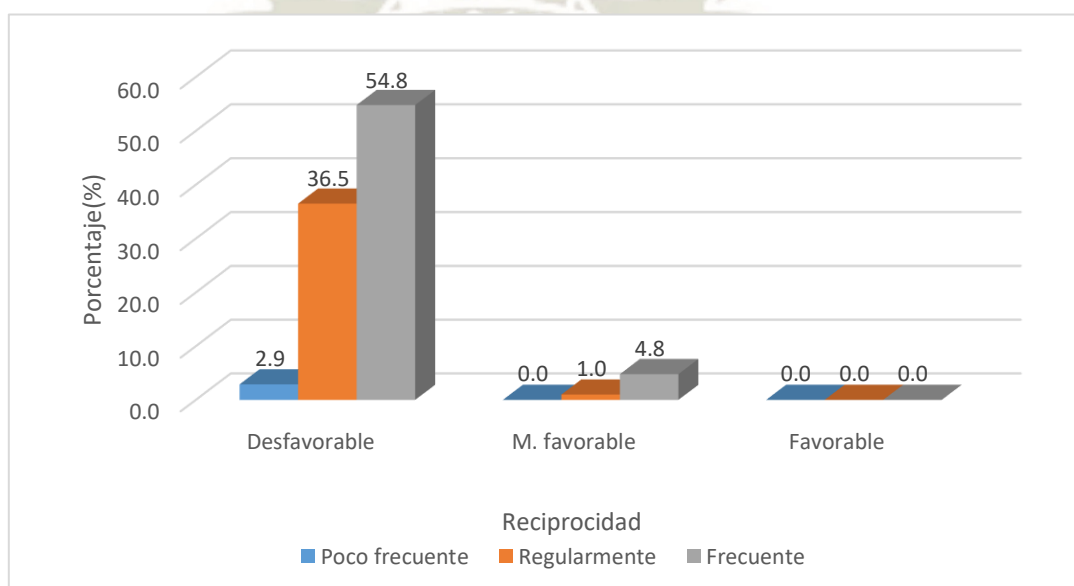


TABLA 10.

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRES Y LA PARTICIPACION

Participación	Estilos de afrontamiento						TOTAL	
	Poco frecuente		Regularmente		Frecuente		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Desfavorable	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	1,0
M. favorable	3	2,9	13	12,5	12	11,5	28	26,9
Favorable	0	0,0	25	24,0	50	48,1	75	72,1
TOTAL	3	2,9	39	37,5	62	59,6	104	100

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$X^2=12.66$ $P<0.05$ $P=0.01$

En la tabla 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=12.66$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la reciprocidad presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 48.1% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan participación favorable.

GRÁFICO 10.

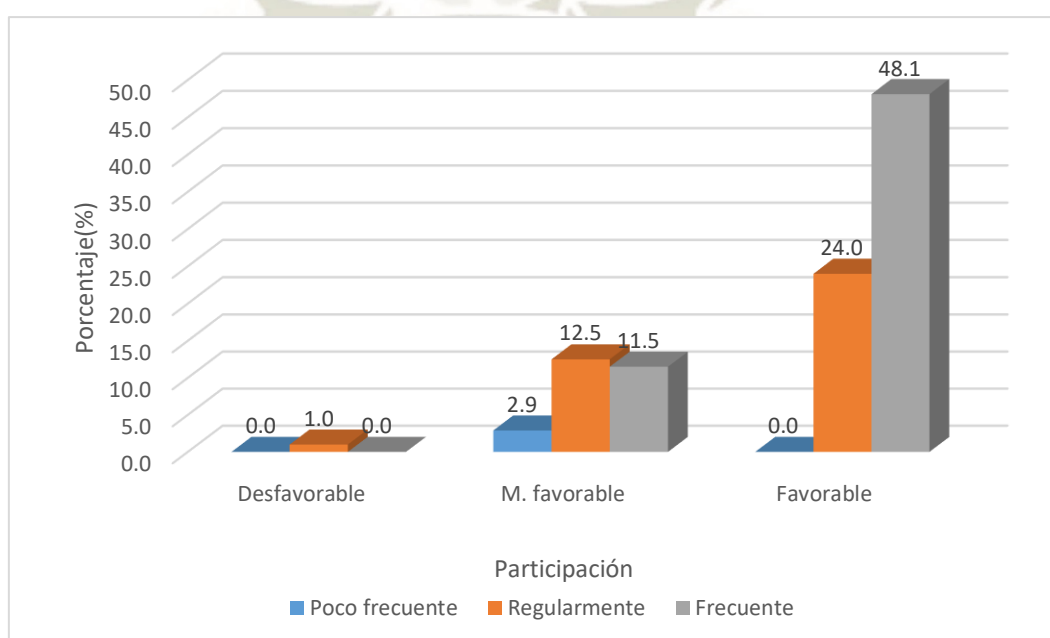


TABLA 11.
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Clima Organizacional	Estilos de afrontamiento						TOTAL	
	Poco frecuente		Regularmente		Frecuente		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Desfavorable	1	1,0	2	1,9	1	1,0	4	3,8
M. favorable	2	1,9	32	30,8	45	43,3	79	76,0
Favorable	0	0,0	0	4,8	16	15,4	21	20,2
TOTAL	3	2,9	39	37,5	62	59,6	104	100,0

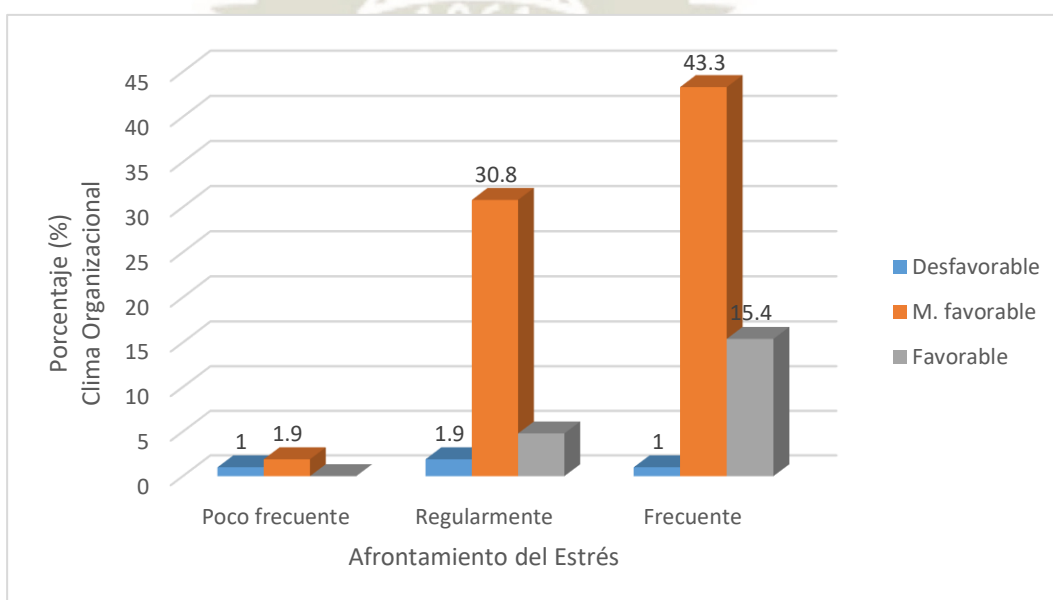
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$$X^2=10.69 \quad P<0.05 \quad P=0.03$$

En la tabla 11 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.69$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y el clima organizacional presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 43.3% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan un clima organizacional medianamente favorable.

GRÁFICO 11.



5. CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Tabla 12. POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CORRELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENCHE, 2019

Afrontamiento de estrés	Clima Organizacional	
	π	Sig.
Afrontamiento de estrés	0.214*	0.03
Dirigidos al problema	0.070	0.46
Dirigidos a la emoción	0.064	0.51
Enfocado en otros estilos	0.064	0.51

Sig. = Significancia bilateral

π = Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall.

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se observa que existe correlación leve entre las variables según tau b de Kendall ($\pi=0.214$).

Gráfico 12

	Otros estilos	Problema	Clima organizacion
Clima organizacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afrontamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A. Emoción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros estilos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Tabla 13. POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CORRELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LOS ENFERMEROS INVESTIGADOS. HOSPITAL GOYENCHE, 2019

Clima organizacional	Estilos de afrontamiento	
	π	Sig.
Clima organizacional	0.214*	0.03
Liderazgo	0.104	0.27
Motivación	0.119	0.22
Reciprocidad	0.174*	0.07
Participación	0.259**	0.01

Sig. = Significancia bilateral

π = Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall.

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, se observa que existe correlación leve entre las variables según tau b de kendall ($\pi=0.214$).

B. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Dentro la actividad laboral que desarrollan los profesionales en salud, en este caso el personal de Enfermería, se ha evidenciado en otras investigaciones que existe una mayor posibilidad de estar expuestos a altos niveles de estrés laboral. Siendo las estrategias de afrontamiento las que actúan como variables mediadoras para evitar consecuencias negativas.

En la presente investigación se ha podido identificar que la población investigada en un 45.2% tienen de 41 a 50 años; el 96.2% pertenecen al sexo femenino; el 41.3% son casados, el 38.5% tiene de 16 a más años de tiempo de servicio; el 66.3% son nombrados.

Sandoval (39), en su estudio trabajo con 114 enfermeras, con edades comprendidas entre los 31 a 40 años con un 36.0% y el 27.2% son mayores de 51 años; siendo predominantemente del sexo femenino 94.7%; existiendo una condición laboral casi equilibrada al ser nombrados el 50.9% y contratados el 49.1, vienen laborando entre 1 a 15 años en un acumulado del 71.8% y laboran en su servicio actual de 1 a 5 años (42.1%).

También tenemos que el 76.0% de los enfermeros investigados perciben que el clima organizacional es medianamente favorable, el 20.2% que es favorable y el 3.8% que es desfavorable. Lo que nos permite deducir, que más de las tres cuartas partes de la población investigada consideran que el clima organizacional en el Hospital Goyeneche es medianamente favorable. Situación similar se observó en el estudio de **Sandoval** (39), encontró que el 56.1% de las enfermeras presentó un clima organizacional medianamente favorable.

El 59.6% de los enfermeros investigados presentan estrategias de afrontamiento frecuente ante el estrés; el 37.5% presenta estrategias de afrontamiento regularmente frecuente y sólo el 2.9% estrategias de afrontamiento poco frecuente. Lo que nos permite deducir, que más de la mitad de la población investigada antes el estrés presenta un afrontamiento más frecuente. **Sandoval** (39), encontró que el 46.5% de las enfermeras presentó estrategias de afrontamiento regularmente frecuente frente al estrés. En cambio,

Palomares (34) en su investigación concluye que el nivel de aplicación de los estilos de afrontamiento en las enfermeras del servicio de emergencia es en la mayoría de nivel bajo. **Chipana** (37) pudo encontrar que las enfermeras que laboran en el Hospital del MINSA de Chanchamayo aplican parcialmente estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el afrontamiento del estrés, se pudo evidenciar que en la Tabla 4 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.99$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento dirigidos al problema no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). Asimismo, se observa que el 55.8% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento dirigidos al problema.

En la tabla 5 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.48$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento dirigidos a la emoción no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). Asimismo, se observa que el 46.2% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción.

En la Tabla 6 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.48$) muestra que el clima organizacional y el estilo de afrontamiento enfocados en otros estilos no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). Asimismo, se observa que el 46.2% de los enfermeros investigados con clima organizacional medianamente favorable usan frecuentemente estilos de afrontamiento enfocados en otros estilos.

En la tabla 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.18$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y el liderazgo no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). Asimismo, se observa que el 40.4% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan liderazgo medianamente favorable.

En la tabla 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.52$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la motivación no presentan relación estadística significativa

($P > 0.05$). Asimismo, se observa que el 54.8% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan motivación desfavorable.

En la tabla 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=8.92$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la reciprocidad presentan relación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, se observa que el 54.8% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan reciprocidad desfavorable.

En la tabla 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=8.92$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y la reciprocidad presentan relación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, se observa que el 48.1% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan participación favorable.

En la tabla 11 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.69$) muestra que las estrategias de afrontamiento de estrés y el clima organizacional presentan relación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, se observa que el 43.3% de los enfermeros investigados con afrontamiento de estrés frecuente presentan un clima organizacional medianamente favorable. **Sandoval** (39) evidenció que existe relación significativa entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital María Auxiliadora, durante los meses de agosto a octubre del 2014.

Siendo un problema de investigación, que busca conocer cómo afronta el estrés laboral el profesional de Enfermería de un hospital público, es que se toma en consideración lo afirmado por **Carrillo** (35) que concluye en su estudio que existe una percepción moderada de estresores laborales, resaltando el escaso apoyo social por parte de los superiores, siendo este aspecto un área de mejora sobre la que intervenir. Asimismo **López** (36) que en cuanto a los estilos centradas en la emoción y en la evitación presentaron una tendencia alta en su uso.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche presentan en mayor porcentaje un clima organizacional medianamente favorable, seguido de un clima favorable.
- SEGUNDA** : Los resultados muestran que las estrategias frente al estrés son aplicadas frecuentemente por los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche, seguido de los que lo hacen regularmente.
- TERCERA** : En relación al clima organizacional medianamente favorable las estrategias de afrontamiento al estrés dirigidos al problema, a la emoción y otros estilos son utilizadas frecuentemente por los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche. Aun así, no presentan una relación estadística significativa.
- CUARTA** : Los resultados muestran que, en las estrategias de afrontamiento frecuente y medianamente frecuente, el liderazgo es medianamente favorable. Así mismo la motivación en ambos grupos presentan una motivación desfavorable. No tienen relación estadística significativa.
- QUINTA** : En relación a las estrategias de afrontamiento frecuentes y regularmente frecuentes la reciprocidad es desfavorable. Así mismo en ambos grupos la participación es favorable.

SEXTA : La relación del clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche presentan estadísticamente una relación significativa.



RECOMENDACIONES

En atención a los resultados obtenidos se ha visto por conveniente recomendar:

1. Al Director del Hospital Goyeneche, que, en coordinación con el jefe del Departamento de Enfermería, se programe, implemente y ejecute la realización de Charlas motivacionales, talleres dinámicos teniendo como objetivos trabajos con reto, oportunidad y logro, crecimiento y reconocimiento; trabajo en equipo, gestión en motivación y reciprocidad; que fortalezcan el clima organizacional que perciben los profesionales de enfermería, para lograr que exista un crecimiento en la percepción medianamente favorable a favorable, en un periodo de mediano plazo, para fortalecer el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales que se dan entre profesionales de la salud.
2. Al Director del Hospital Goyeneche, que, en coordinación con el jefe del Departamento de Enfermería, la realización de intervenciones educativas como: Talleres o programas específicos para el desarrollo de estrategias de afrontamiento adaptativas (basados en la simulación clínica) y el fortalecimiento del apoyo social, las técnicas de relajación, el cambio de cogniciones erróneas y las sesiones o reuniones informativas; logrando estrategias de afrontamiento dirigidos al problema, que es el ideal. Esto facilitaría a los profesionales enfermeros amortiguar y minimizar las consecuencias negativas del estrés laboral, sino que también se mejoraría su práctica clínica habitual.
3. La relación entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento del estrés en situaciones de crisis o amenazas como son terremotos, inundaciones, epidemias y pandemias modifican estas variables en mayor grado. En la actualidad, la pandemia del COVID 19 nos demuestra la inadecuada gestión que se realiza durante muchos años en las políticas de salud, los escasos recursos asignados al sector salud lo que ha reflejado el grado máximo de la pandemia en el Perú. El presente estudio puede servir de base para la realización de estudios durante la pandemia y después de la pandemia.

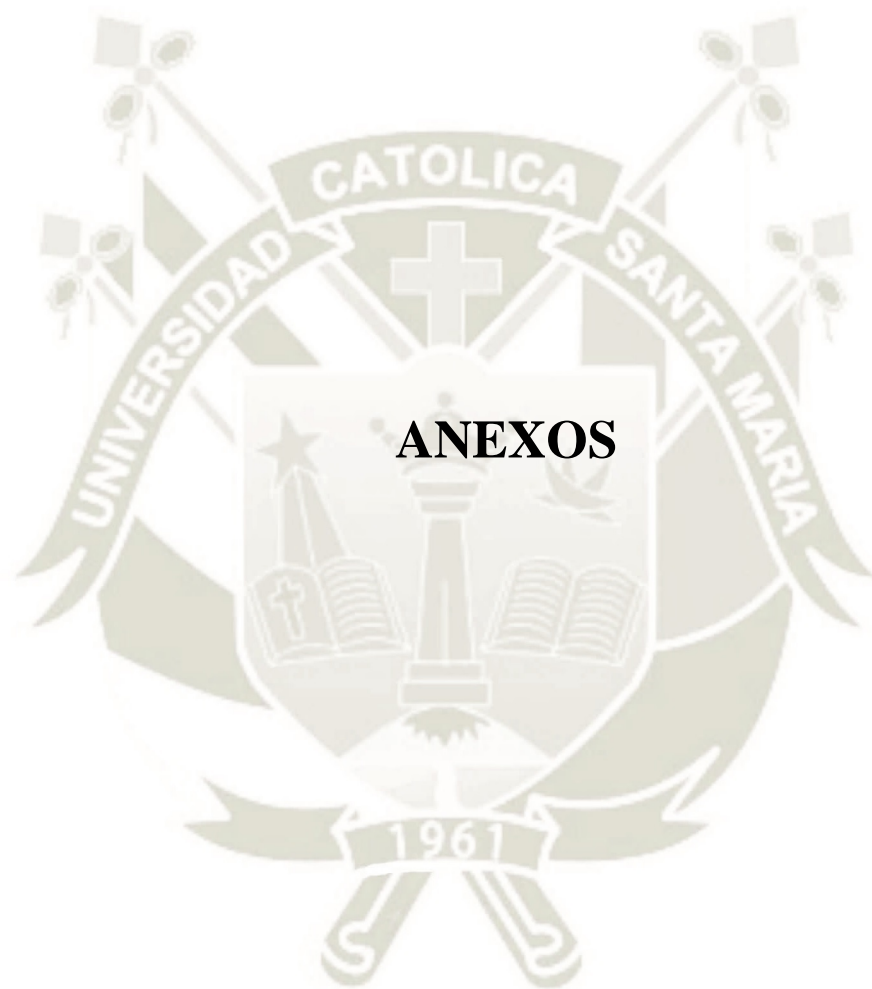
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Campos M. Causas y efectos del estrés laboral. [Online].; 2016 [citado 2018 Enero 03. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>.
2. Gómez. Módulo de psicología organizacional. Bogotá: Universidad Abierta y a Distancia-UNAD; 2015.
3. Etkin G. Capital social y valores en la organización sustentable: el debe ser, poder hacer y la voluntad creativa. Buenos Aires: Granica; 2015.
4. Chiang M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral España: Universidad Pontificia de Comillas; 2013.
5. Pulido C. Clima organizacional Lima: Athamor; 2014.
6. Hernández M. La complejidad del estudio de la cultura organizacional México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2016.
7. Ñico-López. Cultura organizacional La Habana - Cuba: Escuela del Partido "Nico López"; 2013.
8. Reinoso H. Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepción y expectativas. Revista Ingeniería Industrial España: Manzur; 2015.
9. Gómez. Módulo de psicología organizacional. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a distancia-UNAD; 2014.
10. Méndez A. Clima Organizacional en Colombia. Modelo de Gestión ética para Entidades del Estado Colombia - Bogotá: Universidad del Rosario; 2014.
11. Ramírez-Mari L. Clima organizacional los programas de incentivos en las organizaciones. [Online].; 2013 [citado 2019 Enero 05. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/losprograma-de-incentivos-en-las-organizaciones/2010>.

12. García & Zapata D. Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional del Valle Santiago de Cali-Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración; 2008.
13. Córdova-Llanos A. Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. España: En: Revista Interamericana de Psicología Organizacional. Vol. 11. N° 1; 2008.
14. Duran P. Mejores empresas para trabajar. La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas España: Paidós; 2006.
15. Chávez N. La imagen corporativa Perú: Limusa; 2015.
16. Jiménez-Lemus N. Factores que repercuten en el clima organizacional, los objetivos empresariales. [Online].; 2014 [citado 2019 Enero 5. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales//2010>.
17. Martínez L. Clima Organizacional México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2016.
18. Montes L. Eficacia de cuatro sistema de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
19. Canessa-Montejo M. Cuaderno de Trabajo Lima: PUCP; 2016.
20. Krajewski L, Larry R. Administración de operaciones, estrategias y análisis México: Pearson Educación; 2013.
21. Caso A. Sistema de incentivos a la Producción Madrid: Fundación Confemetal; 2013.
22. Cabero J. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación como un nuevo espacio para el encuentro entre los pueblos iberoamericanos España: Bilbao; 2013.
23. Organización Mundial de la Salud. El estrés laboral una realidad actual. [Online].; 2016 [citado 2018 Julio 29. Disponible en: <file:///D:/USUARIO/Downloads/2330-9038-1-PB.pdf>.

24. Slipak O. Estrés y perfiles de personalidad, en Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, vol. 4, núm. 4. [Online].; 2016 [citado 2018 Julio 30. Disponible en: <http://www.alcmeon.com.ar/4/16/>.
25. Cárdenas S. El estrés ocupacional ¿Muy estudiado y poco comprendido? Colombia: Revista del Consejo Colombiano de Seguridad; 2014.
26. Uracahua D. Aplicacion de un Programa de Intervención para disminuir el estrés laboral en Enfermeras de Centro Quirúrgico. Clínica San Juan de Dios. Arequipa. [Online].; 2017 [citado 31 Julio 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4377/ENSurmadm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
27. Albert J, Álvarez J, Casanova R, Fornes F, y col.. El estrés ocupacional Buenos Aires; 2016.
28. Doval MyR. El Estrés laboral México: Humanitas; 2014.
29. Cruz M, Vargas F. Estrés entenderlo es manejarlo. Chile UCd, editor. Chile: Alfaomega; 2013.
30. Gómez C. El estres laboral: una realidad actual México: file:///D:/USUARIO/Downloads/2330-9038-1-PB.pdf; 2013.
31. Gallegos R. Factores de riesgo del estrés laboral en las enfermeras del servicio de Oncologa del Hospital Goyeneche. [Tesis de Maestria]. Arequipa: UCSM-Escuela de Postgrado; 2017.
32. Rostagno H. El abc del estrés laboral, 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés Argentina: Cadena 3; 2016.
33. Santos P. Estres Laboral y personal en los Recursos Humanos. Mexico: Medigraphic; 2014.
34. Palomares M. Estrategias de Afrontamiento del Estrés en Enfermeras Del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016.

35. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez M, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo España: Enfermería Global; 2017.
36. López D, Piñeres J, Rativa Y, Tellez Y, Gallego L. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío Colombia: Universidad de San Buenaventura; 2017.
37. Chipana-Chavez M. Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
38. Silva-Ruiz B. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Unión Lima: Universidad Peruana Unión; 2016.
39. Sandoval K, Vélez J. Clima Organizacional y Estrategias de Afrontamiento frente al estrés en enfermeras de los servicios de Hospitalización. Hospital María Auxiliadora, durante los meses de agosto a octubre del 2014 Huacho; 2014.
40. Pumacayo M, Apaza Y. Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital Central de Majes. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.
41. Reyes-Díaz L. Conocimiento de Enfermería, Estresores Laborales relacionado a Sintomatología Psicosomática, Servicios de Emergencia y Centro Quirúrgico. Juliaca: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez; 2014.
42. Herrera C, Flores P. Sintomatología del Síndrome de Burnout en Personal Profesional y no Profesional de Enfermería en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN-SUR) Arequipa; 2012.





CUESTIONARIO

Estimada colega: La presente investigación busca determinar el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, que presentan el profesional de Enfermería que labora en los Servicios de Hospitalización. Por lo cual le agradezco el tiempo que se tome en responder las siguientes cuestiones, presentadas a continuación.

I. DATOS GENERALES

1. Edad

20 a 30 años ()

31 a 40 años ()

41 a 50 años ()

51 a más años ()

2. Sexo

Masculino () Femenino ()

3. Estado Civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()

4. Tiempo de Servicio

1 a 4 años ()

5 a 10 años ()

11 a 16 años ()

16 a más años ()

5. Condición

Nombrado ()

Contratado ()

Destacado ()

Contratado CAS ()

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) Señor(ita):

Con el presente cuestionario (anónimo y sin compromiso), deseamos conocer cómo es el clima organizacional del hospital. Le agradeceremos responder con sinceridad.

Gracias por su colaboración.

¿Cómo es el clima organizacional del Hospital?	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo				
2. En este hospital se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo				
3. El ambiente que se respira en este hospital es tenso				
4. Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución				
5. Esta institución ofrece oportunidades de capacitación para todos				
6. Los objetivos del servicio son congruentes con los objetivos del hospital				
7. Cuando necesitamos información de otra área del hospital, tardan en dárnosla				
8. La distribución del trabajo se hace en forma desorganizada				
9. Aquí todos los problemas se discuten de buena manera				
10. Generalmente, todos Aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo				
11. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente				
12. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien				
13. Aquí se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo				
14. Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente				
15. Cuando hay un reto para el hospital todos los participan servicios activamente en la solución				
16. Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de sus jefes				
17. Aquí la calidad del trabajo tiene que ser excelente				

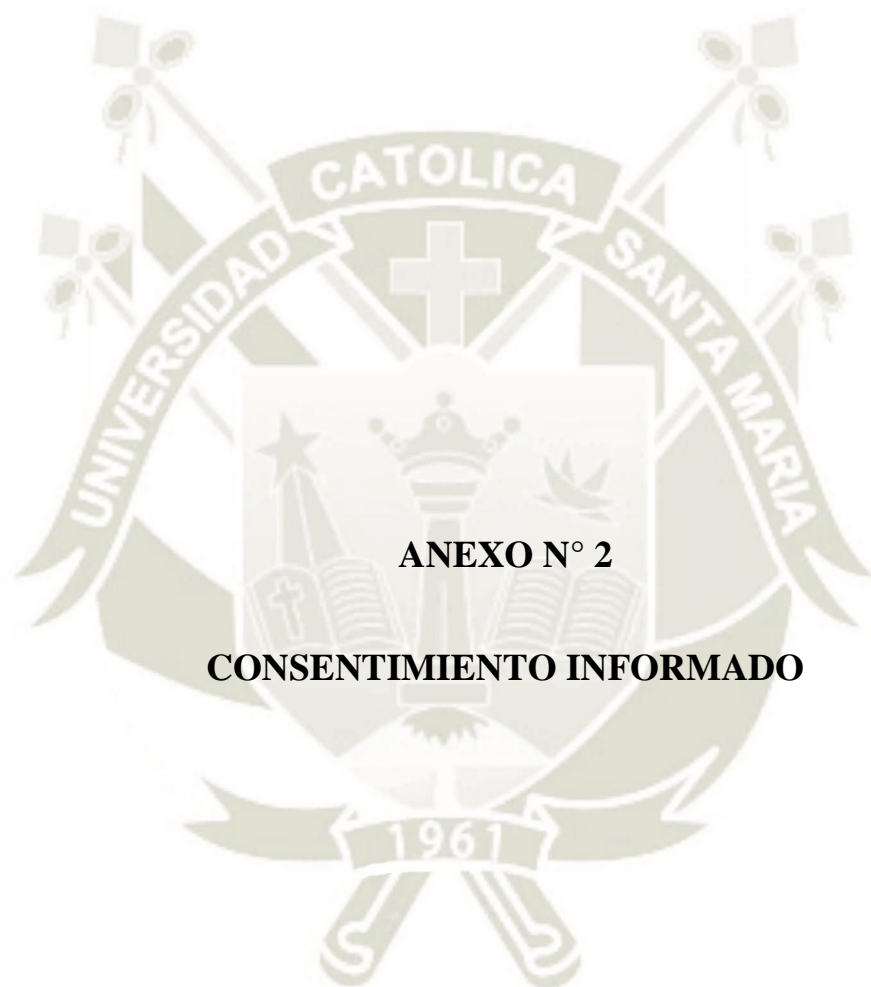
¿Cómo es el clima organizacional del Hospital?	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
18. Cuando uno no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda				
19. Existen grupos o personas, cuyas normas y valores, no favorecen al trabajo de la institución				
20. Aquí únicamente están pendientes de los errores				
21. En general, el trabajo se hace superficial y mediocremente				
22. Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce				
23. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de chismes y rumores				
24. Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad				
25. Mi jefe no se preocupa por ofrecer ideas que mejoren la calidad del Trabajo				
26. Todos nos preocupamos por hacer el trabajo con exactitud y orden				
27. La mayor parte de los trabajadores de este hospital nos sentimos satisfechos con el ambiente físico de nuestro servicio				
28. El espíritu de equipo en este hospital es excelente				
29. Los recursos limitados de nuestro servicio los compartimos fácilmente con otros grupos del hospital				
30. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras				
31. En general, todos tratan con cuidado los bienes del hospital				
32. Únicamente al finalizar el trabajo es cuando se revisa este y sus resultados				

CÉDULA DE ESTIMACIÓN DE AFRONTAMIENTO – COPE

¿En caso de una situación estresantes usted que hace?	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia.				
2. Me concentro en el trabajo u otras actividades sustitutivas para alejar el tema de mi mente.				
3. Me altero y dejo que mis emociones afloren.				
4. Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer.				
5. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de la situación.				
6. Me digo a mí mismo "esto no es real".				
7. Me río de la situación.				
8. Admito que no puedo con ello y dejo de intentarlo				
9. Sueño despierto con cosas diferentes a ésta.				
10. Busco la ayuda de Dios.				
11. Elaboro un plan de acción.				
12. Acepto que esto ha pasado y que se puede cambiar.				
13. Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares.				
14. Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo.				
15. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
16. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema				
17. Bebo alcohol o tomo drogas para PENSAR menos en ello.				
18. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado pronto.				
19. Intento evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos de manejar la situación.				
20. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares qué hicieron.				

¿En caso de una situación estresantes usted que hace?	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
21. Siento un gran malestar emocional y me encuentro expresando estos sentimientos un montón.				
22. Llevo a cabo una acción directa en torno al problema.				
23. Intento encontrar consuelo en la religión.				
24. Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo.				
25. Hago bromas de la situación.				
26. Reduzco la cantidad de esfuerzo que dedico a resolver el problema.				
27. Hablo con alguien acerca de cómo me siento.				
28. Utilizo alcohol o drogas para AYUDARME a superarlo.				
29. Aprendo a vivir con ello.				
30. Actúo como si nunca hubiera sucedido.				

¡Gracias por su colaboración!



ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

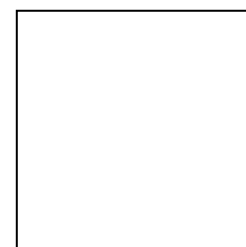
Yo, de años de edad, identificado
con DNI y con domicilio

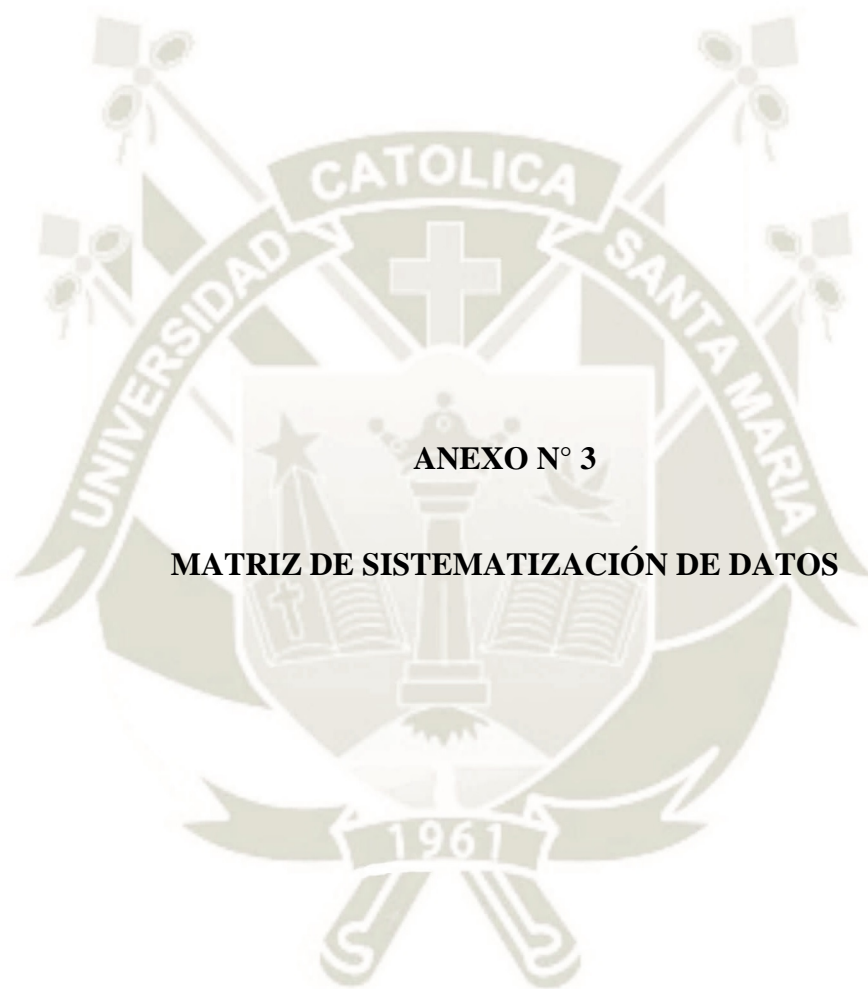
.....habiéndome
explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **CLIMA
ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL
ESTRÉS EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO. AREQUIPA,
2018**, el que se realizará en el presente año 2019 y que dicha investigación publicará los
resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para
lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:

Firma.....Huella digital





ANEXO N° 3

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

86	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------