

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CENTRO QUIRURGICO



**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL ESTRÉS DEL
PERSONAL DE SALUD DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL
“FELIX MAYORCA SOTO” – TARMA 2015”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CIENCIAS DEL CUIDADO EN LA SALUD Y SERVICIOS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALISTA PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN
CENTRO QUIRÚRGICO**

TESISTAS

**ROJAS ROMERO MARIA ELENA
ROBLES AQUINO JANNETH CLOTILDE**

**ASESOR:
ROJAS BRAVO VIOLETA**

**HUÁNUCO - PERÚ
2017**

DEDICATORIA

El presente estudio lo dedicamos a Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por habernos puesto en el camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A todos aquellos familiares y amigos que forman parte importante de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Gratitud eterna a los que contribuyeron a este esfuerzo:

A Dios por guiarnos por este arduo camino y brindarnos sabiduría para la realización del presente estudio.

A cada uno de los que son parte de nuestras familias, padres, hermanos, esposos e hijos, los cuales nos otorgaron siempre fortaleza y apoyo incondicional, sin ellos no estaríamos donde estamos ahora.

A la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” por brindarnos la oportunidad de ser mejores profesionales.

A nuestra asesora, la Dra. Violeta Rojas Bravo, por su compromiso y dedicación con el desarrollo del presente estudio.

A mis compañeros de especialidad porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

A todos infinitamente GRACIAS.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud.

Métodos: Se llevó a cabo un estudio correlacional con 30 profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015. Se empleó el inventario de Maslach y el cuestionario de clima laboral. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Correlación de r de Pearson.

Resultados: El 76,7% (23 enfermeros) percibieron un clima laboral medianamente favorable y el 56,7% (17 enfermeros) manifestaron estrés laboral medio. Por otro lado, se encontró que el clima laboral tiene influencia en el estrés, con significancia estadística de $p \leq 0,000$. Asimismo, existe influencia significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del clima laboral como autorrealización ($p \leq 0,000$), involucramiento laboral ($p \leq 0,000$), supervisión ($p \leq 0,000$), comunicación ($p \leq 0,001$) y condiciones laborales ($p \leq 0,008$).

Conclusiones: El clima laboral tiene influencia en el estrés del personal de salud que labora en Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma.

Palabras clave: clima laboral, estrés laboral, condiciones laboral, personal de salud.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of the work climate on the stress of the health personnel.

Methods: A correlational study was carried out with 30 health professionals from the Surgical Center of the Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma, 2015. The Maslach inventory and the work climate questionnaire were used. In the inferential analysis of the results we used the Pearson r Correlation Test.

Results: 76.7% (23 nurses) perceived a moderately favorable working environment and 56.7% (17 nurses) showed average work stress. On the other hand, it was found that the working climate has an influence on stress, with a statistical significance of $p \leq 0,000$. Also, there is a significant influence between work stress and the dimensions of work climate such as self-actualization ($p \leq 0,000$), labor involvement ($p \leq 0,000$), supervision ($p \leq 0,000$), communication ($p \leq 0,001$) and working conditions ($p \leq 0.008$).

Conclusions: The work environment has an influence on the stress of the health personnel working at the Felix Mayorca Soto - Tarma Hospital Surgical Center.

Key words: *Work climate, work stress, working conditions, health personnel.*

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	01
AGRADECIMIENTO	02
RESUMEN	03
ABSTRACT	04
INTRODUCCIÓN	07
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	
1.1. Antecedentes del problema	16
1.2. Marco conceptual	20
1.3. Definición de términos	22
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Ámbito	27
2.2. Población	27
2.3. Muestra	27
2.4. Tipo de estudio	28
2.5. Diseño de investigación	28
2.6. Técnicas e instrumento	29
2.7. Procedimiento	32
2.8. Plan de tabulación y análisis de datos	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	

3.1. Resultados	33
3.2. Discusión	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	64
ANEXOS	68

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo laboral ha experimentado cambios en el contexto socio cultural. Las exigencias y los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones han motivado la aparición de problemas de salud en las personas, entre los que destaca el estrés laboral (1).

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional (2). Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de la salud (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que “los trabajadores de los sistema de Salud del mundo, están sufriendo un aumento de estrés e inseguridad ya que reaccionan a un complejo conjunto de fuerzas” e informa que estas fuerzas están relacionadas con las condiciones de trabajo, indemnización financiera, seguridad en el trabajo, falta o exceso de trabajadores (4).

El estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extralaborales (5). Entre estos se ha descrito: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género (6).

Además de estos factores de estrés existen los relacionados con la organización del trabajo frente a las burocracias y dependencias de otros

sectores, condiciones de trabajo, día de trabajo, turnos y sobrecarga de trabajo, presiones, reclamaciones y carga emocional (7).

Rojas, Tirado, Pacheco, Escamilla y López (8) menciona que además del estrés laboral, un factor que contribuye significativamente en la vida laboral del personal de salud es el clima laboral (CL), también conocido como clima organizacional. Este se desarrolla a partir del medio ambiente humano y físico en el que las personas realizan su trabajo cotidiano. Se relaciona con la pericia, experiencia y liderazgo de los directivos; con los comportamientos de las demás personas; con su forma de trabajar y de relacionarse; con su interacción con la empresa o institución; con el equipo o el instrumental que se utilizan, y con la propia actividad de cada miembro de la organización. Sobre esta base objetiva, el CL resulta de las percepciones de los actores involucrados en el proceso de la atención, las cuales están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de ellos. De este modo, el CL, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente que tiene un impacto en los resultados de la organización, así como sobre la satisfacción y por lo tanto en la productividad, que en términos de los servicios de salud se traduce en una atención de calidad y calidez.

El clima laboral tiene como característica un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores (9).

Llaja (10) en su estudio descriptivo halló un 16,9 en riesgo y un 5,6% con tendencia a Burnout, existiendo la percepción de un clima laboral desfavorable en el 25,4 % de los participantes; también, sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout.

Asimismo, en un estudio realizado en Caracas por Dávila y Romero (11) que establece la relación entre Síndrome de Burnout y percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de Emergencia, se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del clima organizacional, mayores son los niveles de padecer el síndrome de Burnout, y los médicos obtuvieron un nivel Medio de Burnout, y la percepción del clima organizacional fue regular.

Sánchez (12) concluyó que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$.

Y, otra de las investigaciones que relacionan las dos variables a estudiar, es el estudio publicado por Boada, De Diego y Agulló (13), en el que se plantearon varios objetivos, en especial examinar si el clima organizacional (medido a través de las dimensiones de apoyo, innovación, reglas y metas) influye en los niveles de desgaste profesional ("Burnout"), medido este a través de las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización en el trabajo, y síntomas psicósomáticos en el trabajo. Los resultados muestran que la dimensión de clima de apoyo y de metas son predictoras de la dimensión de realización en el trabajo. La dimensión de innovación es predictora de la dimensión de agotamiento personal y despersonalización. Por último la dimensión apoyo es predictora, igualmente, de dos síntomas psicósomáticos: dolores de estómago y falta de apetito (14).

Ante lo manifestado, se propuso la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el clima laboral en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?

Además, se establecieron las siguientes preguntas específicas de investigación:

- ¿Cómo influye el clima laboral relacionado a autorrealización en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?
- ¿Cómo influye el clima laboral relacionado a involucramiento laboral en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?
- ¿Cómo influye el clima laboral relacionado a la supervisión en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?
- ¿Cómo influye el clima laboral relacionado a comunicación en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?
- ¿Cómo influye el clima laboral relacionado a condiciones laborales en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015?

El presente estudio de investigación se justificó:

Porque el estrés laboral es considerado como uno de los principales problemas para la salud del trabajador, y para el buen funcionamiento de las instituciones, ocasionando un aumento de absentismos, menos dedicación al trabajo,

aumento de la rotación del personal, disminución del rendimiento y producción con mayor riesgo de accidentes.

Y, porque el ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano. El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, siendo un impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, en la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales.

El objetivo general de la investigación, es:

- Determinar la influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Y, los objetivos específicos, son:

- Evaluar la influencia del clima laboral relacionado a autorrealización en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma, 2015.
- Evaluar la influencia del clima laboral relacionado a involucramiento laboral en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.
- Valorar la influencia del clima laboral relacionado a la supervisión en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.
- Contrastar la influencia del clima laboral relacionado a comunicación en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

- Medir la influencia del clima laboral relacionado a condiciones laborales en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Asimismo, el propósito de la investigación es que proporcionará conocimiento para ayudas en la reflexión de las intervenciones futuras en el manejo del estrés laboral en el personal de salud que se reflejará en mejoras de la calidad de la atención prestada.

Esta investigación también facilitará una línea de base para posteriores investigaciones acerca de los riesgos del clima laboral hacia el estrés en el lugar de trabajo y su impacto en la salud biopsicosocial del trabajador.

Por otro lado, la hipótesis general de investigación es:

Ha: El clima laboral tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Ho: El clima laboral no tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Y, las hipótesis específicas planteadas son:

Ha₁: El clima laboral relacionado a autorrealización tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Ha₂: El clima laboral relacionado a involucramiento laboral tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Ha₃: El clima laboral relacionado a la supervisión tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Ha₄: El clima laboral relacionado a comunicación tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Ha₅: El clima laboral relacionado a condiciones laborales tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Asimismo, la variable dependiente del estudio es el estrés laboral y la variable independiente es el clima laboral.

A continuación se presenta la operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE:				
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
	Despersonalización	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
	Reducida realización personal	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal
VARIABLE INDEPENDIENTE:				
Clima organizacional	Autorrealización	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Involucramiento laboral	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal

		Muy desfavorable		
	Supervisión	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Comunicación	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Condiciones laborales	Muy favorable Favorable Medianamente favorable Desfavorable Muy desfavorable	Cualitativa	Ordinal

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN:

Edad	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Género	Única	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Nivel de estudios	Única	Especialización Maestría Doctorado Educación continuada Ninguno	Cualitativa	Nominal
Personal de salud	Única	Médico Enfermera Técnico enfermería	Cualitativa	Nominal
Tiempo laboral como personal de salud	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Tiempo laboral en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización	Única	En años	Cuantitativa	De razón
Situación laboral	Única	Nombrado Contratado	Cualitativa	Nominal

En ese sentido, el estudio se estructuró en tres capítulos. En el primer capítulo se muestra el marco teórico, con contenido como los antecedentes, bases conceptuales y la definición de términos.

En el segundo capítulo se presenta los aspectos del marco metodológico, donde incluye el ámbito de estudio, población, muestra, diseño, y metodología utilizada.

Y, en el tercer capítulo se exhibe los resultados y la discusión. Finalmente se considera las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Se consideraron las siguientes investigaciones como antecedentes del estudio: En Venezuela, en el año 2010, Dávila y Romero (15), desarrollaron una investigación con el objetivo de detectar la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional. Donde, la primera se estudió mediante el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBIHSS) y la segunda a través del cuestionario realizado por Litwin y Stringer. El tipo de estudio fue correlacional, ya que el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables. Además el diseño de la investigación fue no experimental de campo debido a que no se manipularon las variables, sino que fueron observadas en su contexto natural. Por su parte, el estudio se llevó a cabo en clínicas y hospitales del área metropolitana de Caracas-Venezuela, en donde se les suministró los instrumentos de medición a los médicos del área de emergencia. En fin, como resultado se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del Clima, mayores son los niveles de padecer el síndrome del Burnout. Para el cual, cabe destacar que los médicos encuestados, obtuvieron un “Leve Nivel Medio del Burnout” y para la percepción del Clima Organizacional, obtuvieron que los médicos encuestados perciben a sus organizaciones de manera “Regular”. También, es bueno resaltar que las variables Ingreso Mensual y Beneficios, tanto a nivel interno como externo, están mal posicionados.

Asimismo, en Colombia, en el año 2009, Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía (16), llevaron a cabo un estudio, con el objetivo de describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen diferencias significativas entre ellas. Para ello se aplicó el ECO, el CFP y el PAT. De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales.

Del mismo modo, en España, en el año 2005, Grau, Suñer y García (17), efectuaron una investigación con el objetivo de estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios, y valorar su relación con los factores personales y ambientales. Un total de 2.290 trabajadores sanitarios de 5 hospitales de Girona fueron invitados a participar. Se les administró un cuestionario de elaboración propia, una encuesta del clima organizacional, y el Maslach Burnout Inventory, que incluye tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Contestaron la encuesta 1.095 trabajadores (con un 47,8% de participación). Un 41,6% presentó un alto nivel de cansancio emocional, sobre todo los médicos y el personal de enfermería; un 23% tuvo un alto nivel de despersonalización, sobre todo los médicos, y un 27,9% tuvo una baja realización personal, en especial los técnicos y los médicos. Mediante un

análisis de regresión logística múltiple, se asoció un alto nivel de cansancio emocional al consumo de tranquilizantes o antidepresivos con asiduidad, mientras que el optimismo y la satisfacción profesional mostraron una asociación inversa. Los años de profesión, el optimismo, valorar como útil el trabajo y percibir que se es valorado por los demás se asociaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo.

Por otro lado, a nivel nacional como en Lima-Perú, en el año 2015, Vizcarra, Llaja y Talavera (18), realizaron un estudio con el objetivo de relacionar el clima laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. La muestra fue intencional, en un hospital público de Lima, se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la escala estandarizada de Clima Laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. En burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un Clima Laboral medio (60.0%), el área de Condiciones Laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión.

Y, en Lima – Perú, Sánchez (19), llevó a cabo un estudio con el objetivo de conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas el 2011. El estudio realizado fue prospectivo - transversal, analítico; aplicado a los trabajadores en

forma anónima con una muestra de 222 trabajadores. Los resultados indicaron que el 45% de los trabajadores encuestados presentó estrés laboral, el 73% en tecnólogos médicos, el 46,9% fue en los no profesionales, el 49,6% en los contratados, el 47,4% en los que trabajaban en las mañanas presentaron estrés laboral. El 47,7 % de los trabajadores encuestados presentaron un clima organizacional negativo, el 97,2% en las enfermeras, el 78,3% en los profesionales, el 48,6% en los trabajadores nombrados, el 47,4% de los que laboran en las mañanas. Se encontró relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y el clima organizacional con $p < 0,05$.

1.2. MARCO CONCEPTUAL

1.2.1. ESTRÉS LABORAL

1.2.1.1. DEFINICIONES

Al hablar del estrés laboral, Frías (20) se refiere al estrés del trabajo, de la realización de las tareas, del desempeño de roles etc. En cualquier caso, se entiende por estrés situaciones de tensión, que pueden traducirse en estados de angustia y ansiedad, creados por factores externos, internos y la combinación de ambos, y que son vividos por los individuos, los grupos y/o las instituciones como una amenaza o agresión ante la cual, en muchas ocasiones, no se cuenta con los elementos necesarios para poder afrontarlos y responder de forma adecuada. De manera que no dé lugar a disfunciones o conflictos en los individuos, en los grupos y/o en las instituciones.

Asimismo, el término estrés ha sido usado para referirse a una variedad de fenómenos. Cuando se aplica a los individuos, ha sido definido de numerosas formas. De acuerdo con Houston (21) estas definiciones pueden ubicarse en tres grandes categorías: (A) Definiciones basadas en estímulos, las cuales se enfocan hacia los elementos o estímulos desencadenantes de interrupción del funcionamiento. A estos estímulos se les denomina estresores y son percibidos como amenazantes o dañinos y productores de tensión. Estas definiciones han sido criticadas bajo la premisa que las personas responden diferencialmente a la misma situación potencialmente estresante. (B) Las definiciones basadas en procesos intervinientes enfatizan algún tipo de proceso que ocurre entre la situación estímulo y la respuesta potencial a la situación. En esta definición se asume que el estrés está determinado por la apreciación o evaluación cognitiva que hace la persona de la relación entre las exigencias exteriores, sus

demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterara esas demandas en beneficio de su bienestar. (C) Las definiciones basadas en la respuesta se centran en el estado o condición de estar disturbado.

Lazarus (22), propone que el estrés es un proceso complejo, multivariado y representativo de un sistema de retroalimentación. Específicamente, es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar. En esta definición se asume que el estrés está determinado por la apreciación o evaluación cognitiva que hace la persona de la relación entre las exigencias exteriores, sus demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterar esas demandas en beneficio de su bienestar. Más recientemente, Sarafino (23) señala que el estrés “es la condición que resulta cuando las transacciones persona-ambiente llevan al individuo a percibir una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos de sus sistemas biológico, psicológico y social”.

1.2.1.2. DIMENSIONES

En cuanto a las dimensiones que configura el estrés laboral, se incluyeron las tres dimensiones básicas, como se describe a continuación (24):

- **Agotamiento Emocional:** se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.
- **Despersonalización:** alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por

medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos.

- **Realización Personal:** describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.

1.2.2. CLIMA LABORAL

1.2.2.1. DEFINICIONES

El clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (25). Herrera y Casals (26) lo han considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo.

Asimismo, el clima laboral está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a aspectos como involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan su trabajo (27).

También, Forehand y Gilmer, mencionado por Monteza (28), definió el clima laboral como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación.

Por otro lado, Hay Group, citado por Monteza (29), manifiesta que el clima laboral son todas aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo. Se está refiriendo concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados, por tanto por la cultura de la empresa, en los procedimientos establecidos o en la interpretación y uso que de estos hagan los líderes de los equipos) que influyen positiva o negativamente en el trabajo.

El clima laboral tiene como característica un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima laboral trae una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima laboral negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores (30).

El clima laboral es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. Un trabajador puede ver cómo el clima laboral de su organización es grato y -sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen críticas al clima laboral de sus organizaciones, sin poder percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima laboral de insatisfacción y descontento (31).

1.2.2.2. DIMENSIONES

Las dimensiones son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Hay diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los aspectos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Como aspectos parciales del clima en una organización, se consideran dimensiones como (32):

- **Organización:** Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la entidad, la claridad en la distribución de funciones, al grado de planificación de los trabajos, la disponibilidad o carencia de los medios necesarios para realizar las tareas.
- **Innovación:** Se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en las organizaciones.
- **Información:** Se refiere a que si la información disponible es suficiente y adecuada o si por el contrario las personas se sienten incómodas por estar mal informadas y por la consecuencia que ello conlleva para el normal desarrollo de su trabajo.
- **Condiciones:** Se refiere a las condiciones materiales de trabajo, y entre ellas las compensaciones económicas, afectan de forma decisiva a la satisfacción de las personas en su trabajo.
- **Implicación:** Evalúa la percepción del sujeto sobre el grado de implicación que las personas que trabajan en la entidad tienen con la organización, hasta qué punto se sienten partícipes de un proyecto común.
- **Autorrealización:** Se refiere a la oportunidad de progresar y desarrollar sus capacidades.

- **Relaciones:** Se trata de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generales en el ambiente laboral.
- **Dirección:** Pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los colaboradores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicadas.

1.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS:

- a. **Clima laboral:** son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.
- b. **Compromiso organizacional:** asunción de tareas y medios asignados al puesto de trabajo con una actitud positiva, que posibilita los logros de la institución.
- c. **Estrés laboral:** es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
- d. **Motivación:** es todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1. AMBITO

El estudio se realizó en el Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma, departamento de Junín.

2.2. POBLACION

La población estuvo conformada por todo el personal de salud que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma, que en total correspondió a 30 profesionales.

Criterios de selección de la población.

Criterios de inclusión: Se incluyeron en el estudio:

- Personal de salud que labora en el servicio de Centro Quirúrgico.
- Que acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: se excluyeron del estudio:

- Personal de salud con estancia rotatoria.
- Personal de salud con licencia de permiso.

Ubicación de la población en el tiempo:

La duración del estudio estuvo comprendida entre los meses de enero a diciembre del 2015.

2.3. MUESTRA

- **Unidad de Análisis.**

Estuvo constituida por todo el personal de salud.

- **Unidad de Muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco Muestral.**

Lista de padrón.

- **Tamaño Muestral.**

El tamaño de muestra correspondió a la totalidad de la población, debida a que la población fue pequeña, siendo entonces en total 30 profesionales de la salud.

2.4. TIPO DE ESTUDIO

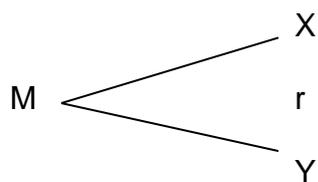
El estudio de investigación fue de tipo descriptivo observacional porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; permitiendo detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue retro-prospectivo, porque se captó la información antes y durante la planeación.

Según el periodo y secuencia del estudio; el estudio fue transversal, porque las variables involucradas se midieron en un solo momento.

2.5. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para efecto de la investigación se consideró el diseño descriptivo correlacional:



Donde:

M = Población Muestral

X =Variable Independiente

y = Variable Dependiente

r= La relación probable entre las variables

2.6. TECNICAS E INSTRUMENTO

3.6.1. Técnicas

La técnica a utilizarse fue:

- La encuesta

3.6.2. Instrumentos

Asimismo, los instrumentos a utilizarse fueron:

a. Inventario Maslach; estuvo compuesto de datos generales y laborales del personal de salud. Asimismo, el inventario se dividió en tres partes: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal, el cual estuvo compuesto por 22 enunciados de respuesta libre, con una escala de siete alternativas (ANEXO 01).

La valoración del estrés laboral y sus dimensiones fueron:

ESTRÉS LABORAL

Alto 55 a 132

Medio 24 a 54

Bajo 0 a 23

DIMENSIONES:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Alto 25 a 54

Medio 10 a 24

Bajo 0 a 9

DESPERSONALIZACIÓN

Alto 19 a 30

Medio 8 a 18

Bajo 0 a 7

REDUCIDA REALIZACIÓN PERSONAL

Alto 48

Medio 31 a 47

Bajo 0 a 30

b. Cuestionario de clima laboral. La cual fue elaborada y validada por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo (14). El cuestionario constó de 50 ítems, los cuales se agruparon en 5 determinantes de supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, los ítems son ubicados en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos) (Anexo 02).

La valoración de la variable clima laboral y sus dimensiones fueron:

CLIMA LABORAL

Favorable 184 a 250

Mediamente favorable 117 a 183

Desfavorable 50 a 116

DIMENSIONES:

AUTORREALIZACIÓN

Favorable 37 a 50

Mediamente favorable 24 a 36

Desfavorable 10 a 23

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

Favorable 37 a 50

Mediamente favorable 24 a 36

Desfavorable 10 a 23

SUPERVISIÓN

Favorable 37 a 50

Mediamente favorable 24 a 36

Desfavorable 10 a 23

COMUNICACIÓN

Favorable 37 a 50

Mediamente favorable 24 a 36

Desfavorable 10 a 23

CONDICIONES LABORALES

Favorable 37 a 50

Mediamente favorable 24 a 36

Desfavorable 10 a 23

3.6.3. Validez y confiabilidad

Se tuvieron en cuenta la validez de contenido por el juicio de expertos, donde por unanimidad establecieron su conformidad de los instrumentos de investigación. Por otro lado, en cuanto a la medición de la confiabilidad fue

mediante el alfa de cronbach, donde para el Inventario Maslach se obtuvo un coeficiente de 0,92 y para el cuestionario de clima laboral fue de 0,94.

2.7. PROCEDIMIENTO.

Para el estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso a la Dirección del Hospital en estudio.
- Se procedió a planificar un estudio piloto.
- También se consideraron capacitaciones para la ejecución del estudio.
- Una vez identificadas a la muestra en estudio se pudo clasificar a las participantes según los criterios de selección.
- Se aplicó los instrumentos para la toma de datos durante la investigación.
- Selección, cómputo, o tabulación y evaluación de datos.
- Se interpretó los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible.
- Ejecución del informe final.

2.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes.

En la comprobación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con el fin de buscar relación entre el clima laboral y el estrés laboral. En todo el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19,0.

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. RESULTADOS.

3.1.1. ANALISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

3.1.1.1. CARACTERISTICAS GENERALES:

Tabla 01. Edad en años de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Edad en años	Frecuencia	%
32 a 38	7	23,3
39 a 45	8	26,7
46 a 53	6	20,0
54 a 60	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

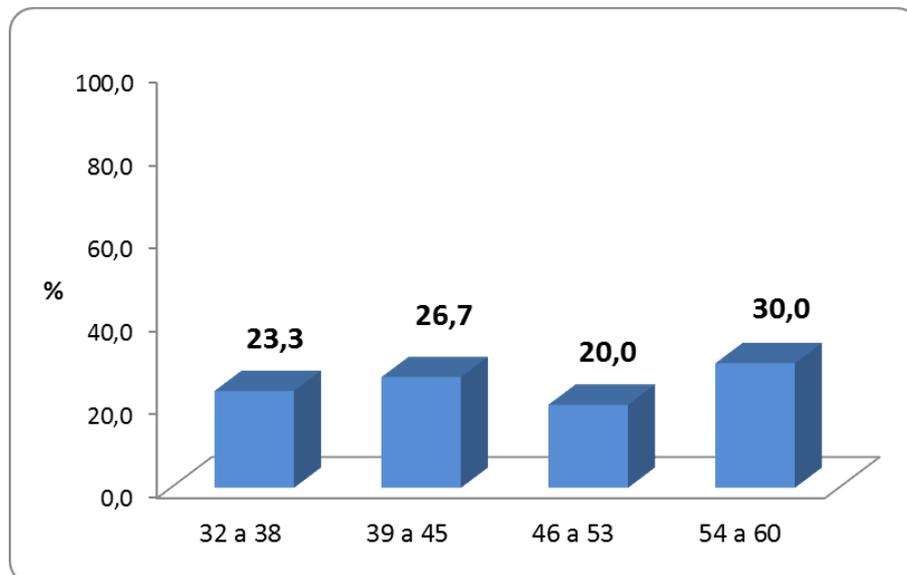


Gráfico 01. Porcentaje de enfermeros según edad en años. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En cuanto a la edad en años de los enfermeros en estudio, se encontró que el 30,0% (9 enfermeros) se ubicaron entre 54 a 60 años, el 26,7% (8 enfermeros) entre 39 a 45 años, el 23,3% (7 enfermeros) entre 32 a 38 años y el 20,0% (6 enfermeros) entre 46 a 53 años de edad.

Tabla 02. Sexo de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	0	0,0
Femenino	30	100,0
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

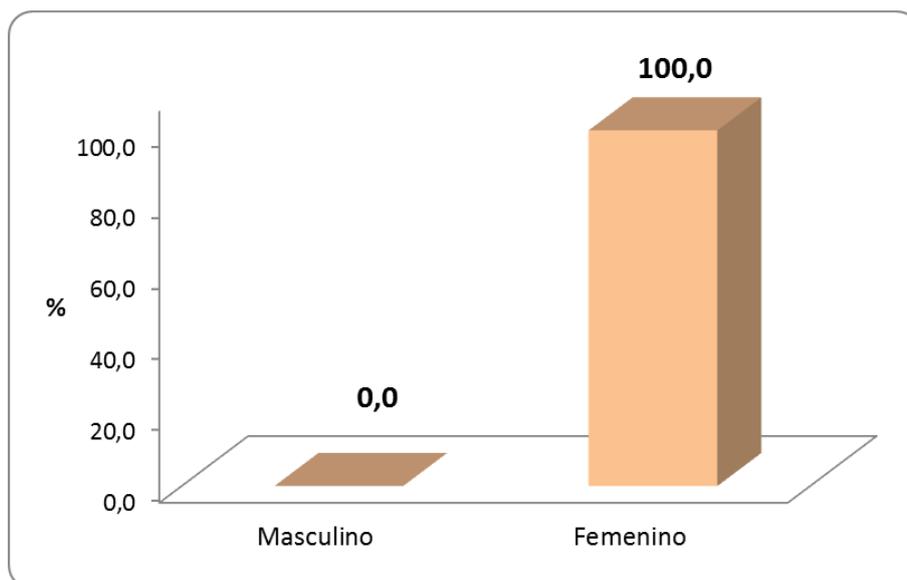


Gráfico 02. Porcentaje de enfermeros según sexo. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En relación al sexo de los enfermeros en estudio, se encontró que el 100,0% (30 enfermeros) pertenecieron al sexo femenino y ninguno pertenecieron al sexo masculino.

Tabla 03. Nivel de estudios de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Nivel de estudios	Frecuencia	%
Especialización	24	80,0
Maestría	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

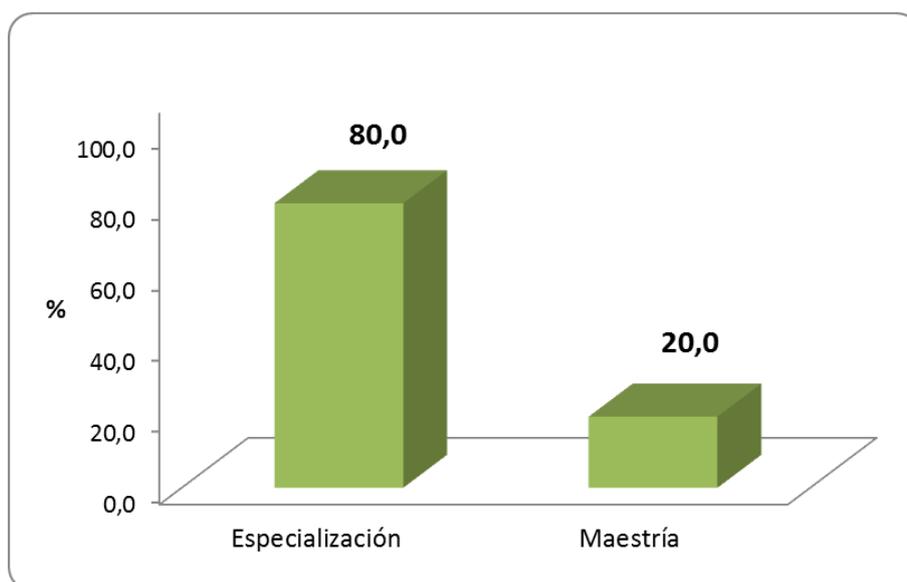


Gráfico 03. Porcentaje de enfermeros según nivel de estudios. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Respecto al nivel de estudios de los enfermeros en estudio, se encontró que el 80,0% (24 enfermeros) tuvieron la especialización y los otros 20,0% (6 enfermeros) se encontraban con maestría.

3.1.1.2. CARACTERISTICAS LABORALES:

Tabla 04. Tiempo laboral en años como enfermero del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Tiempo laboral en años como enfermero	Frecuencia	%
5 a 13	7	23,3
14 a 21	9	30,0
22 a 30	11	36,7
31 a 38	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

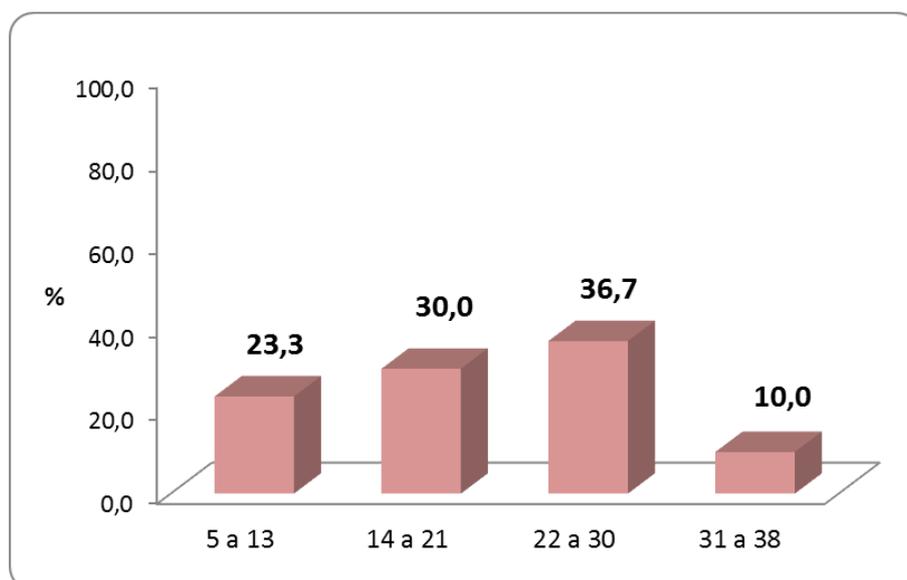


Gráfico 04. Porcentaje de enfermeros según tiempo laboral en años como enfermero. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En razón al tiempo laboral en años de los enfermeros en estudio, se encontró que el 36,7% (11 enfermeros) se ubicaron entre 22 a 30 años, el 30,0% (9 enfermeros) entre 14 a 21 años, el 23,3% (7 enfermeros) entre 5 a 13 años y el 10,0% (3 enfermeros) entre 31 a 38 años.

Tabla 05. Tiempo laboral en años en el servicio de estudio de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Tiempo laboral en años en el servicio de estudio	Frecuencia	%
2 a 7	9	30,0
8 a 13	12	40,0
14 a 19	4	13,3
20 a 25	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

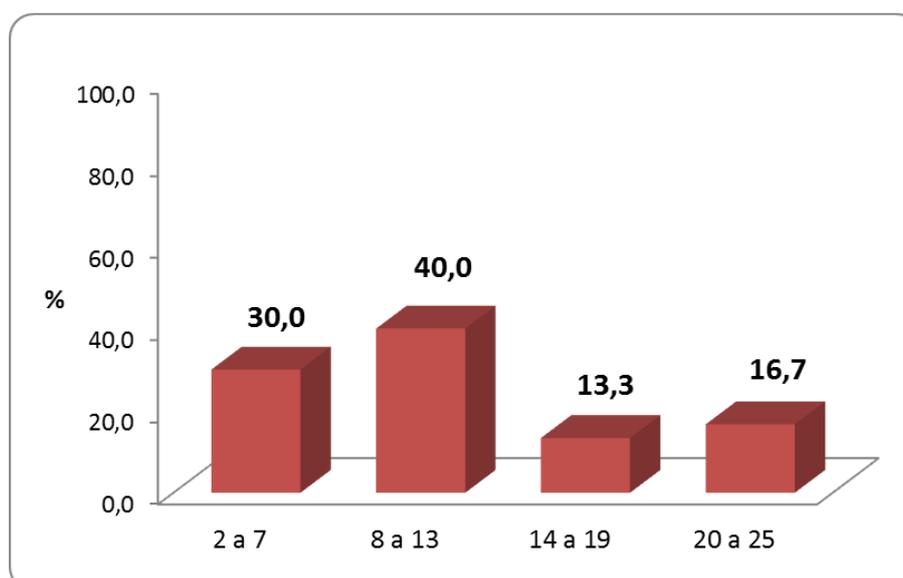


Gráfico 05. Porcentaje de enfermeros según tiempo laboral en años en el servicio de estudio. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Concerniente al tiempo laboral en años en el servicio de estudio de los enfermeros en estudio, se encontró que el 40,0% (12 enfermeros) se ubicaron entre 8 a 13 años, el 30,0% (9 enfermeros) entre 2 a 7 años, el 16,7% (5 enfermeros) entre 20 a 25 años y el 13,3% (4 enfermeros) entre 19 a 18 años.

Tabla 06. Situación laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Situación laboral	Frecuencia	%
Nombrado	26	86,7
Contratado	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

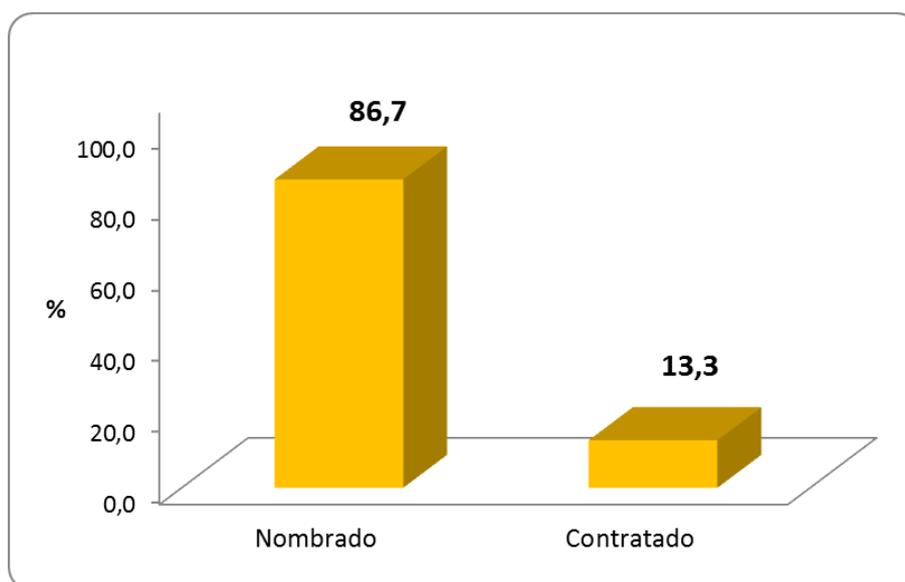


Gráfico 06. Porcentaje de enfermeros según situación laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Con respecto a la situación laboral de los enfermeros en estudio, se encontró que el 86,7% (26 enfermeros) tuvieron la condición de nombrado y el 13,3% (4 enfermeros) la condición de contratado.

3.1.1.3. CARACTERISTICAS RELACIONADOS A CLIMA LABORAL:

Tabla 07. Clima laboral sobre autorrealización de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Involucramiento laboral	Frecuencia	%
Favorable	2	6.7
Medianamente favorable	23	76.7
Desfavorable	5	16.7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

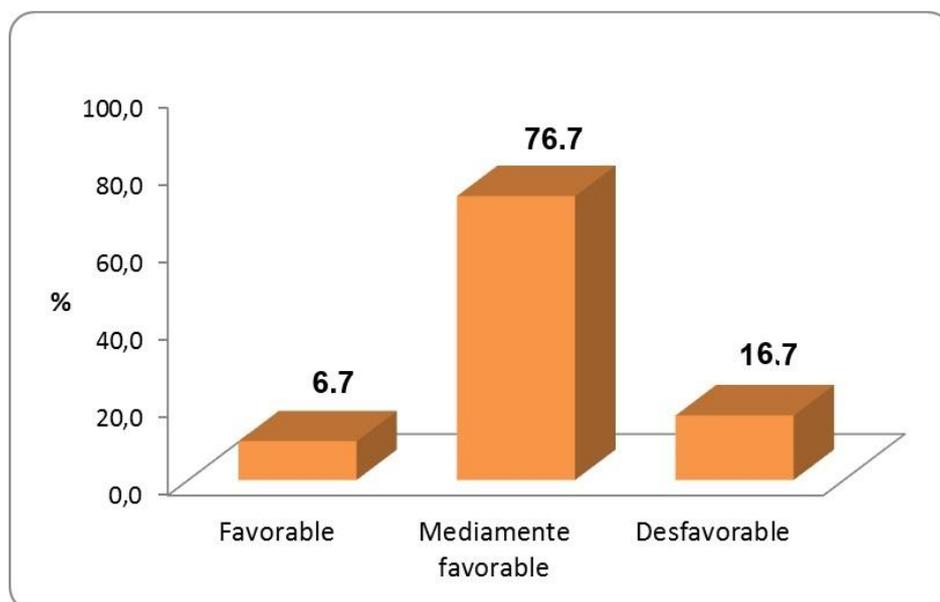


Gráfico 07. Porcentaje de enfermeros según clima laboral sobre involucramiento laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En cuanto al clima laboral sobre autorrealización de los enfermeros en estudio, se encontró que el 76.7% (23 enfermeros) percibieron la autorrealización medianamente favorable, sin embargo el 16.7% (5 enfermeros) de desfavorable y el 6.7% (2 enfermeros) de favorable.

Tabla 08. Clima laboral sobre involucramiento laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Involucramiento laboral	Frecuencia	%
Favorable	5	16,7
Mediamente favorable	21	70,0
Desfavorable	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

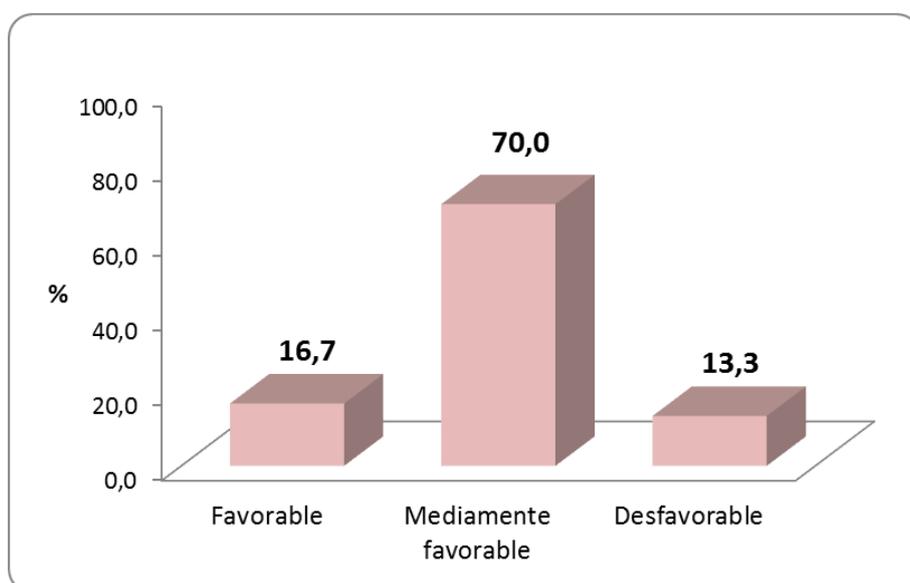


Gráfico 08. Porcentaje de enfermeros según clima laboral sobre involucramiento laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Con respecto al clima laboral sobre involucramiento laboral de los enfermeros en estudio, se encontró que el 70,0% (21 enfermeros) apreciaron involucramiento laboral medianamente favorable, sin embargo el 16,7% (5 enfermeros) de favorable y el 13,3% (4 enfermeros) de desfavorable.

Tabla 09. Clima laboral sobre supervisión de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Supervisión	Frecuencia	%
Favorable	1	3,3
Mediamente favorable	18	60,0
Desfavorable	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

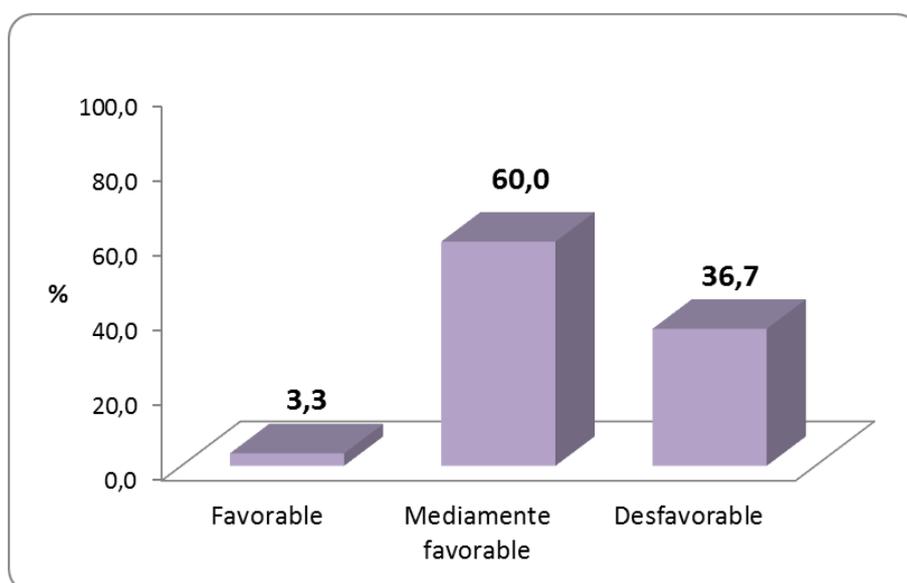


Gráfico 09. Porcentaje de enfermeros según clima laboral sobre supervisión. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En lo que respecta al clima laboral sobre supervisión de los enfermeros en estudio, se encontró que el 60,0% (18 enfermeros) manifestaron a la supervisión medianamente favorable, sin embargo el 36,7% (11 enfermeros) de desfavorable y el 3,3% (1 enfermero) de favorable.

Tabla 10. Clima laboral sobre comunicación de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Comunicación	Frecuencia	%
Favorable	3	10,0
Mediamente favorable	22	73,3
Desfavorable	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

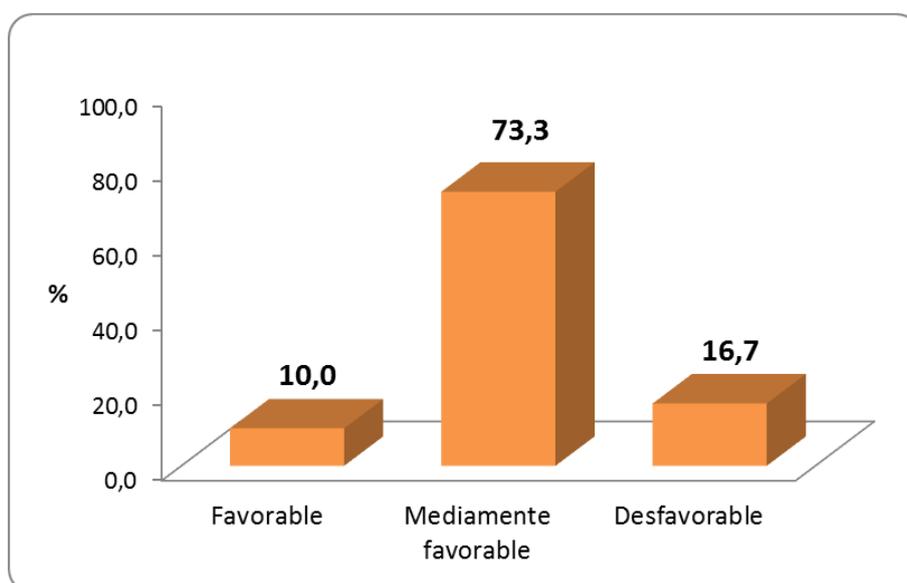


Gráfico 10. Porcentaje de enfermeros según clima laboral sobre comunicación. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Respecto al clima laboral sobre comunicación de los enfermeros en estudio, se encontró que el 73,3% (22 enfermeros) percibieron a la comunicación medianamente favorable, sin embargo el 16,7% (5 enfermeros) de desfavorable y el 10,0% (3 enfermeros) de favorable.

Tabla 11. Clima laboral sobre condiciones laborales de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Condiciones laborales	Frecuencia	%
Favorable	1	3,3
Mediamente favorable	24	80,0
Desfavorable	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

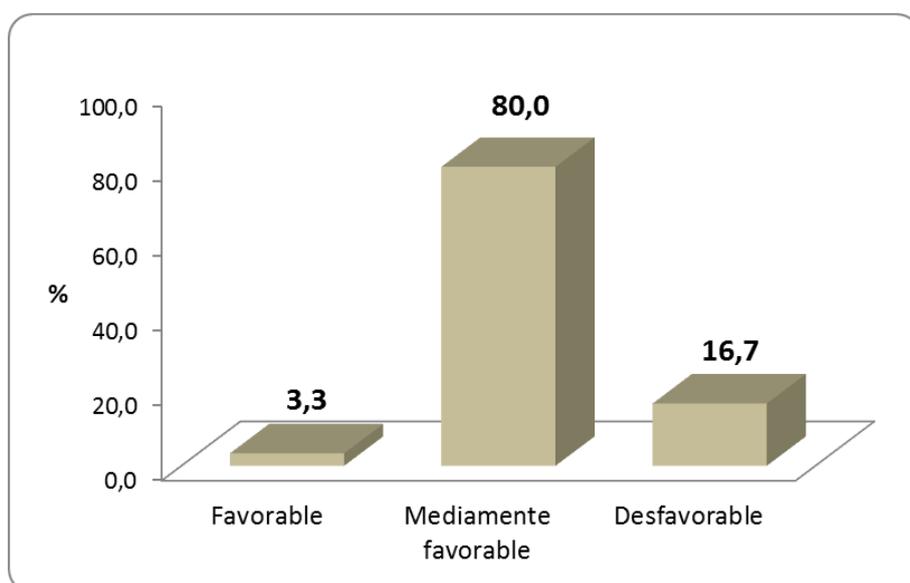


Gráfico 11. Porcentaje de enfermeros según clima laboral sobre condiciones laborales. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Referente al clima laboral sobre condiciones laborales de los enfermeros en estudio, se encontró que el 80,0% (24 enfermeros) señalaron condiciones laborales medianamente favorable, sin embargo el 16,7% (5 enfermeros) de desfavorable y el 3,3% (1 enfermero) de favorable.

Tabla 12. Clima laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Clima laboral	Frecuencia	%
Favorable	3	10,0
Mediamente favorable	23	76,7
Desfavorable	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de clima laboral (Anexo 02).

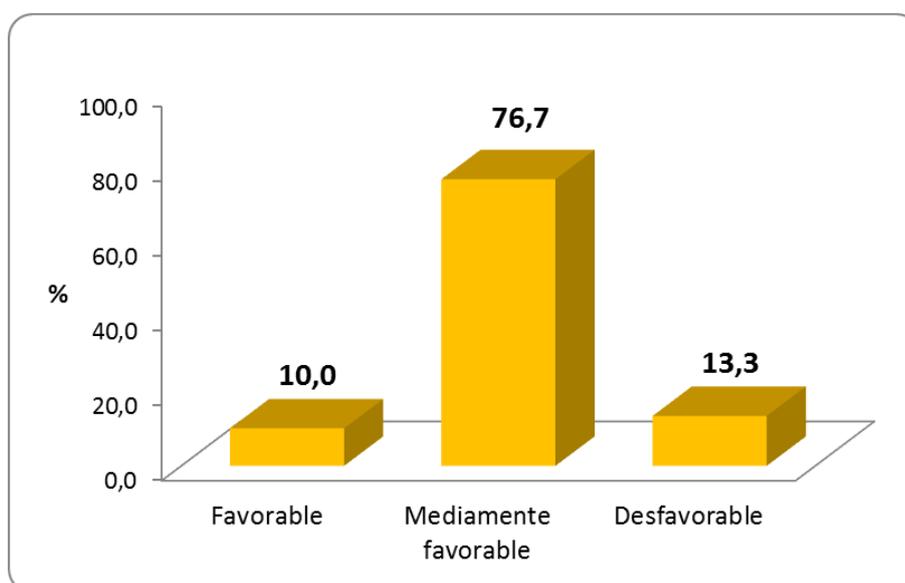


Gráfico 12. Porcentaje de enfermeros según clima laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En general, en cuanto al clima laboral de los enfermeros en estudio, se encontró que el 76,7% (23 enfermeros) percibieron un clima laboral medianamente favorable, sin embargo el 13,3% (4 enfermeros) de desfavorable y el 10,0% (3 enfermeros) de favorable.

3.1.1.4. CARACTERISTICAS RELACIONADOS SOBRE ESTRÉS LABORAL:

Tabla 13. Agotamiento emocional de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Agotamiento emocional	Frecuencia	%
Alto	1	3,3
Medio	16	53,3
Bajo	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

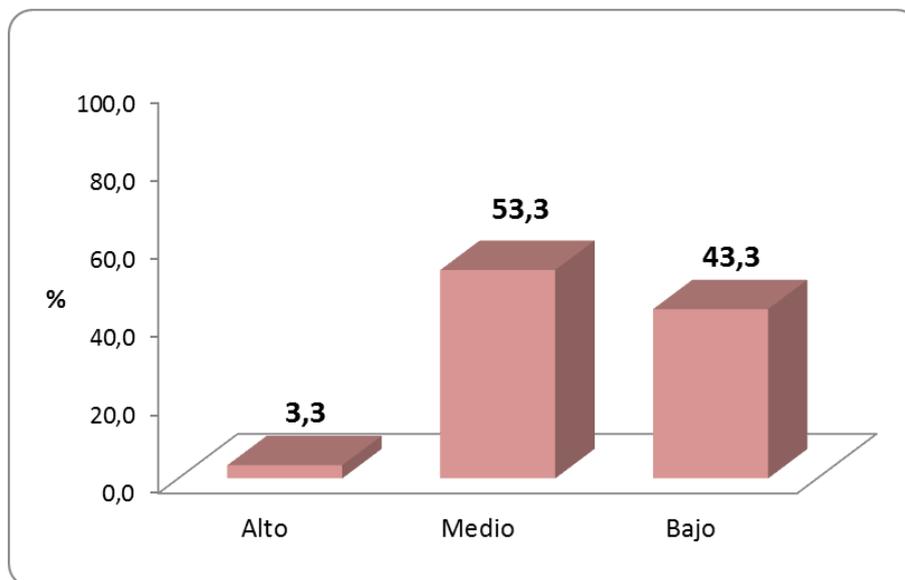


Gráfico 13. Porcentaje de enfermeros según agotamiento emocional. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Respecto al agotamiento emocional de los enfermeros en estudio, se encontró que el 53,3% (16 enfermeros) manifestaron agotamiento emocional medio, por otro lado el 43,3% (13 enfermeros) de bajo y el 3,3% de alto.

Tabla 14. Despersonalización de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Despersonalización	Frecuencia	%
Alto	0	0,0
Medio	5	16,7
Bajo	25	83,3
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

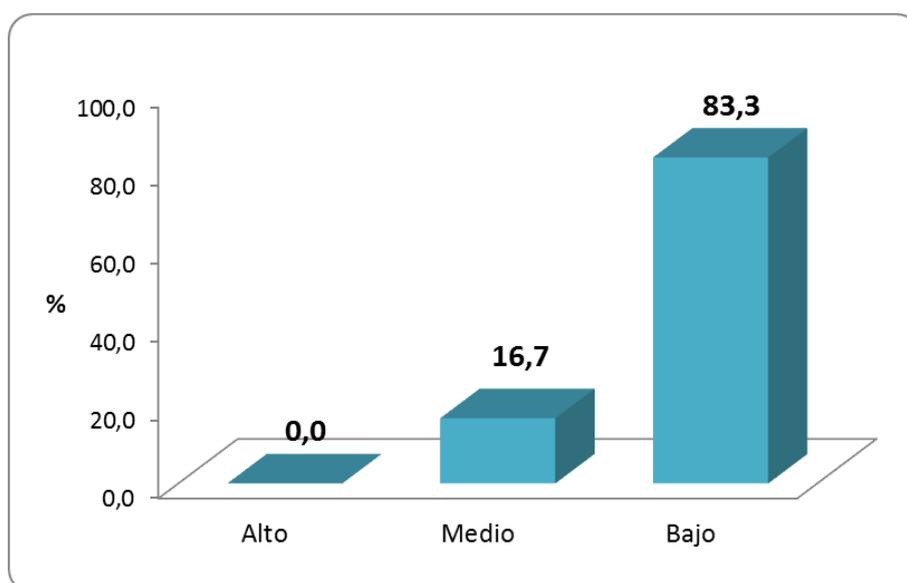


Gráfico 14. Porcentaje de enfermeros según despersonalización. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Con respecto a la despersonalización de los enfermeros en estudio, se encontró que el 83,3% (25 enfermeros) señalaron despersonalización bajo y el 16,7% (5 enfermeros) indicaron de despersonalización medio.

Tabla 15. Estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Estrés laboral	Frecuencia	%
Alto	7	23,3
Medio	17	56,7
Bajo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Inventario de Maslach (Anexo 01).

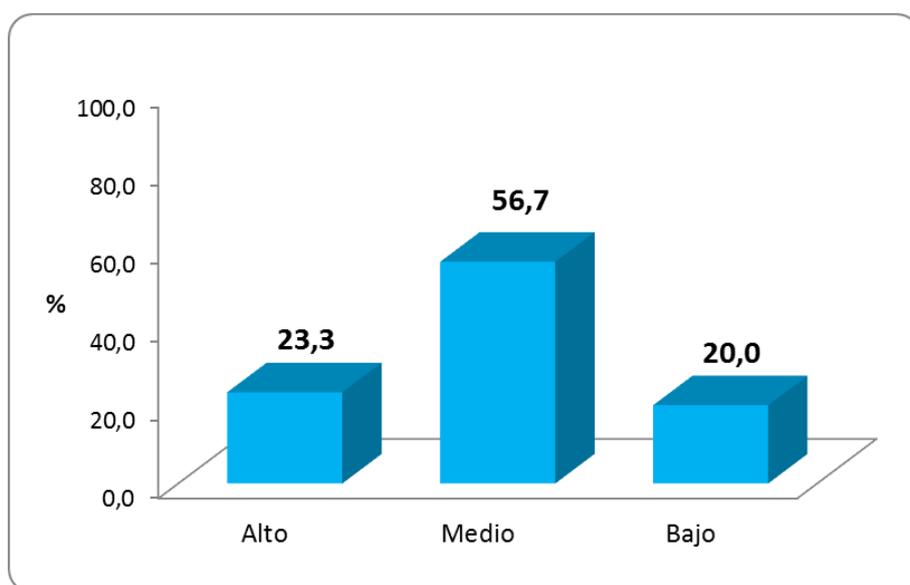


Gráfico 15. Porcentaje de enfermeros según estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En general, referente al estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró que el 56,7% (17 enfermeros) señalaron estrés laboral medio, por otro lado el 23,3% (7 enfermeros) estrés laboral alto y el 20,0% (6 enfermeros) de bajo.

3.1.2. ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 16. Relación entre el clima laboral sobre autorrealización y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Autorrealización	-0,66	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

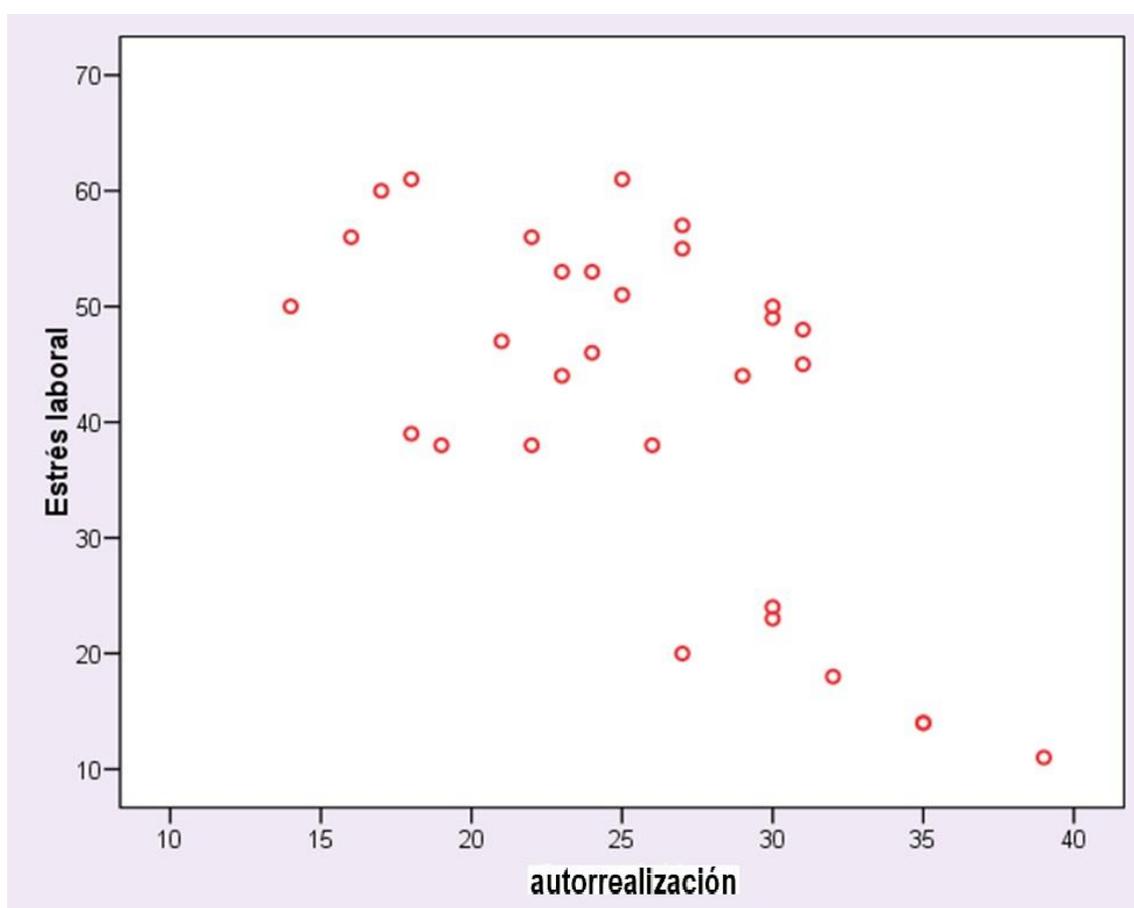


Gráfico 16. Dispersión de puntos del clima laboral sobre autorrealización y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Concerniente a la relación entre el clima laboral sobre la autorrealización y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,66 y una $p \leq 0,000$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral sobre la autorrealización decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

Tabla 17. Relación entre el clima laboral sobre involucramiento laboral y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Involucramiento laboral	-0,73	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

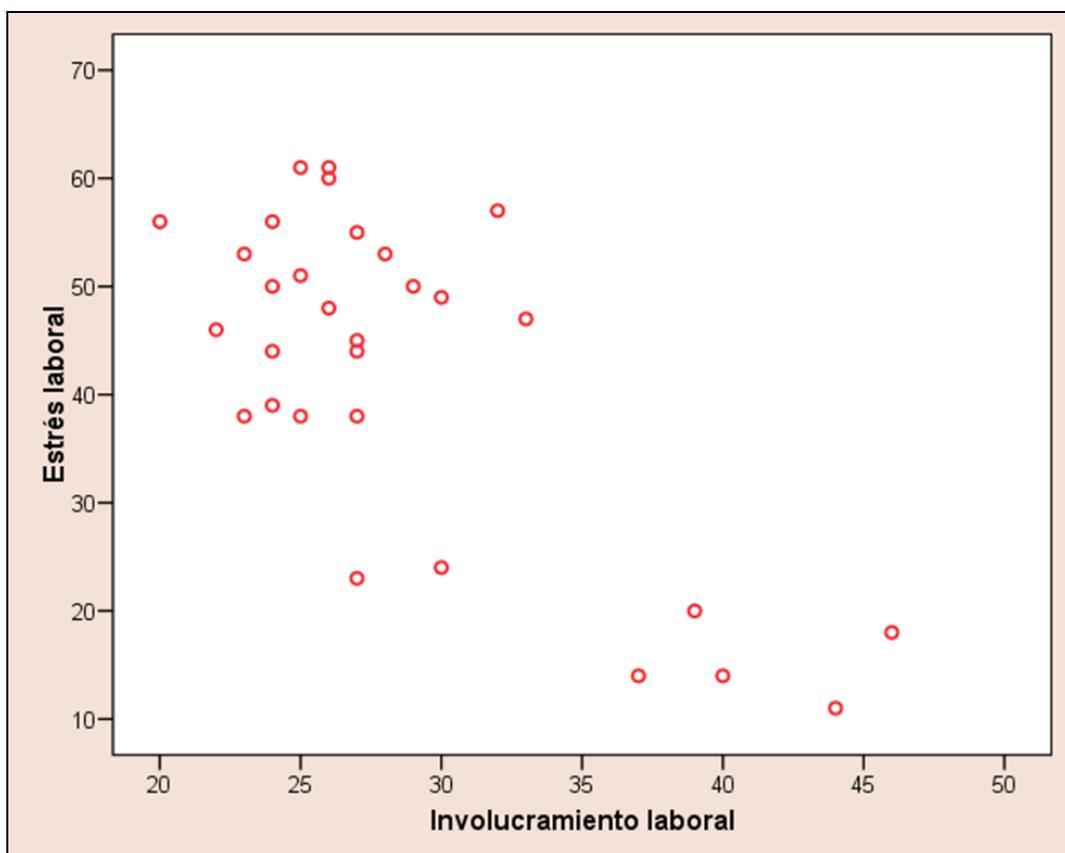


Gráfico 17. Dispersión de puntos del clima laboral sobre involucramiento laboral y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Concerniente a la relación entre el clima laboral sobre involucramiento laboral y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,73 y una $p \leq 0,000$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral sobre involucramiento laboral decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

Tabla 18. Relación entre el clima laboral sobre supervisión y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Supervisión	-0,65	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

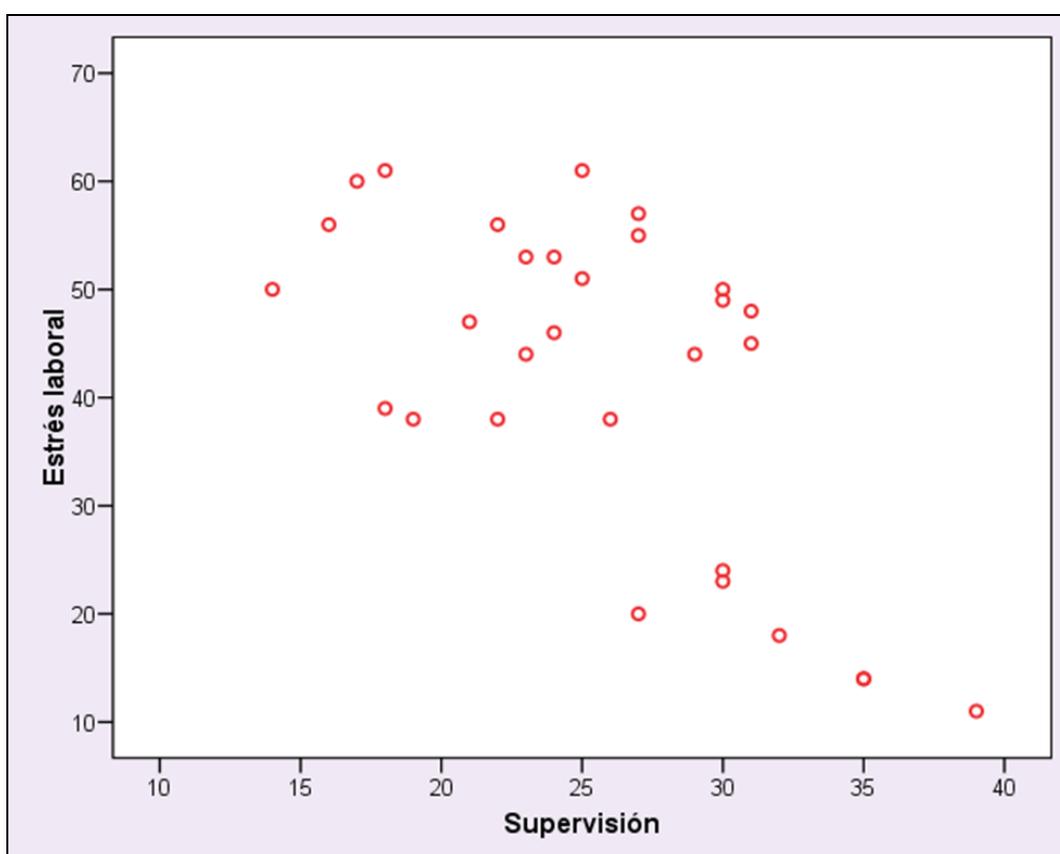


Gráfico 18. Dispersión de puntos del clima laboral sobre supervisión y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Respecto a la relación entre el clima laboral sobre supervisión y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de $-0,65$ y una $p \leq 0,000$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral sobre supervisión decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

Tabla 19. Relación entre el clima laboral sobre la comunicación y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Comunicación	-0,59	0,001

Fuente: Anexo 01 y 02.

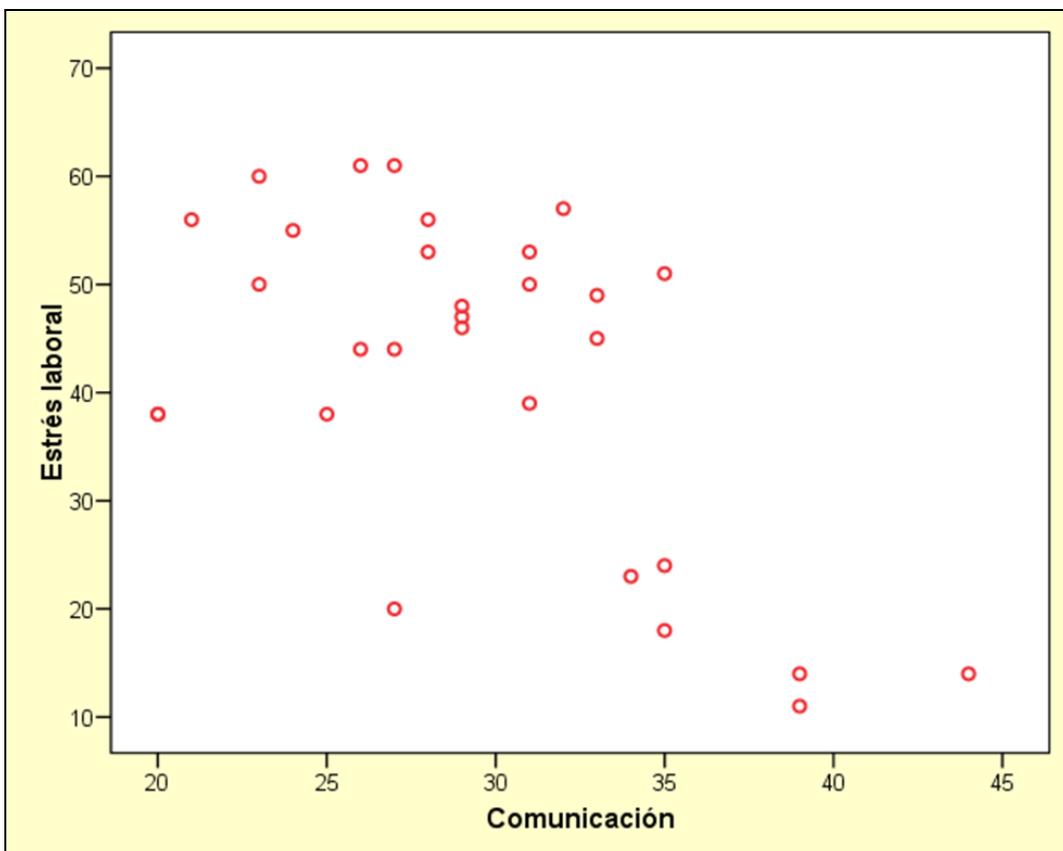


Gráfico 19. Dispersión de puntos del clima laboral sobre comunicación y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Referente a la relación entre el clima laboral sobre la comunicación y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,59 y una $p \leq 0,001$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral sobre la comunicación decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

Tabla 20. Relación entre el clima laboral sobre condiciones laborales y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Condiciones laborales	-0,47	0,008

Fuente: Anexo 01 y 02.

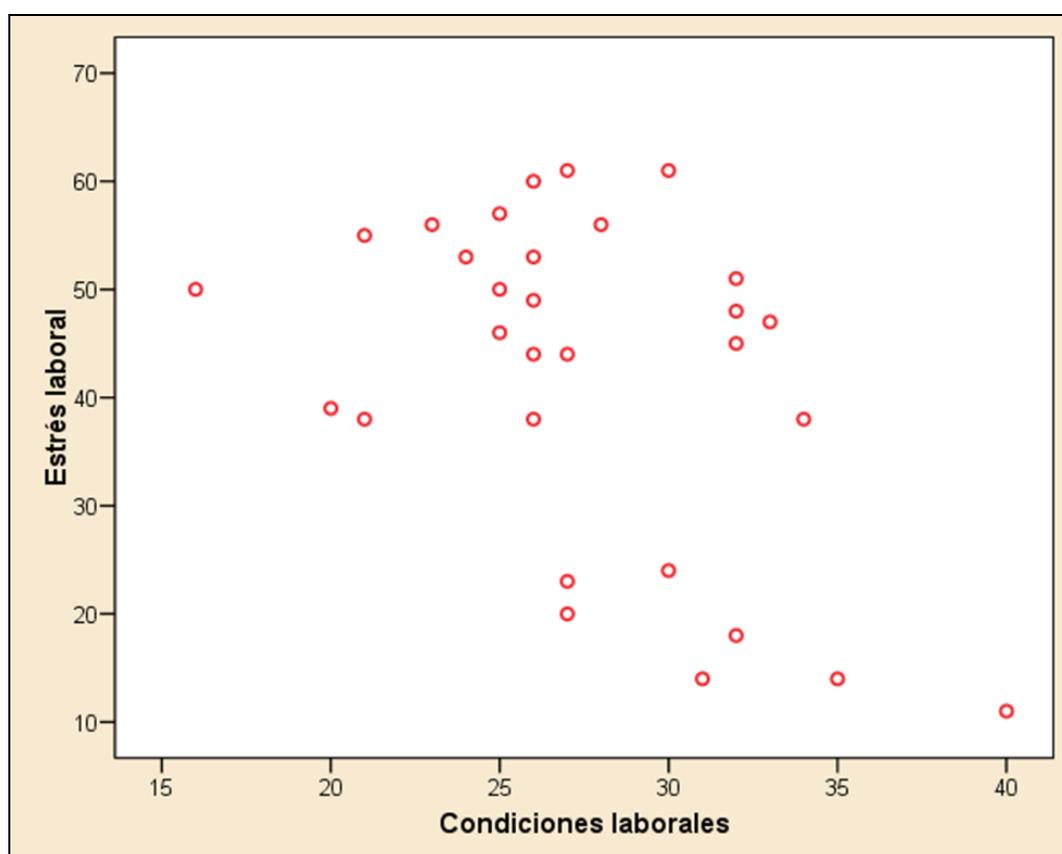


Gráfico 20. Dispersión de puntos del clima laboral sobre condiciones laborales y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

En lo que respecta a la relación entre el clima laboral sobre condiciones laborales y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,47 y una $p \leq 0,008$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral sobre condiciones laborales decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

Tabla 21. Relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

VARIABLES	Estrés laboral	
	r de Pearson	Significancia
Clima laboral	-0,73	0,000

Fuente: Anexo 01 y 02.

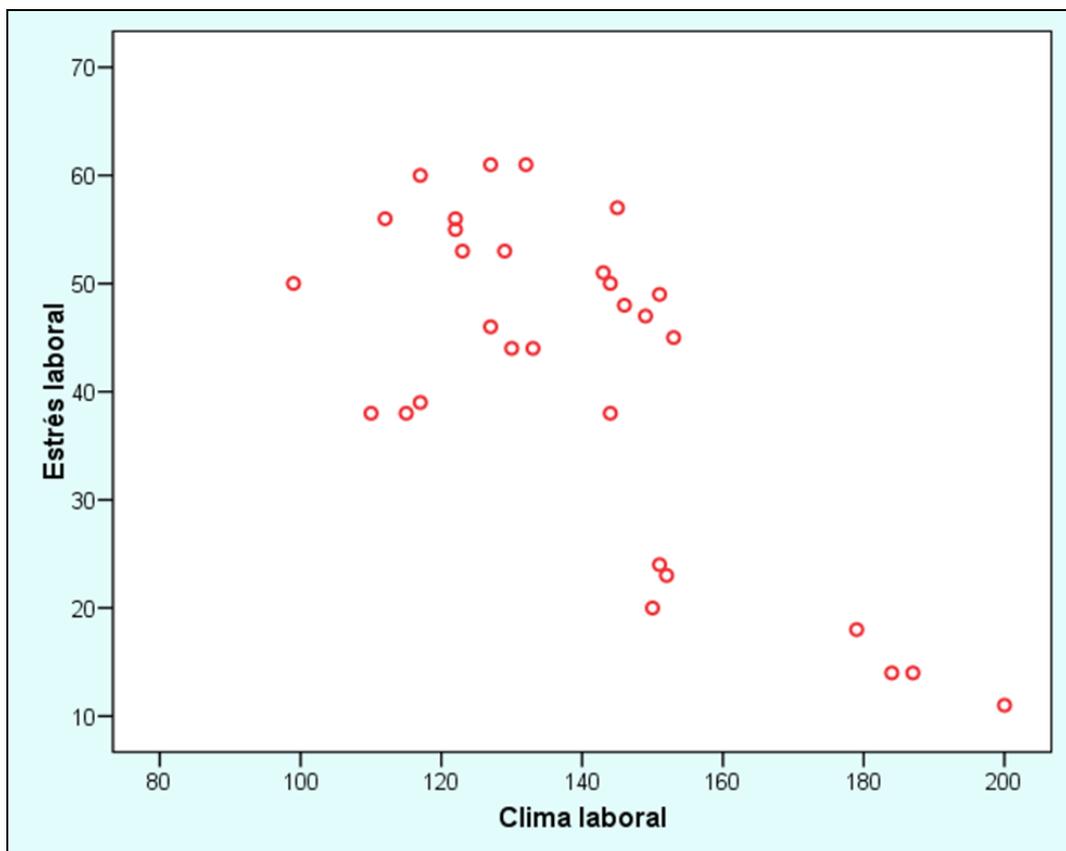


Gráfico 21. Dispersión de puntos del clima laboral y el estrés laboral. Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín 2015

Y, en cuanto a la relación entre el clima laboral y el estrés laboral de los enfermeros en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,73 y una $p \leq 0,000$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

Asimismo, respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, donde podemos asumir que mientras las puntuaciones de clima laboral decrecen por otro lado se incrementan las puntuaciones del estrés laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-Junín.

3.2. DISCUSION.

La actividad laboral es por sí misma generadora de estrés, ya que determina la exposición del empleado a ciertos estresores, que, según como sean afrontados, determinarán la respuesta individual, puede ser adaptativa y que implique un aprendizaje, o desadaptativa, la cual traerá un desgaste e insatisfacción (33).

El trabajo de enfermería en el ambiente hospitalario es reconocido como altamente estresante. Las responsabilidades atribuidas a la Enfermería se configuran en situaciones de tensión diversas (34).

En nuestra investigación se encontró que el 76,7% (23 enfermeros) percibieron un clima laboral medianamente favorable y el 56,7% (17 enfermeros) señalaron estrés laboral medio. Por otro lado, el clima laboral tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico, ya que se encontró relación significativa de $p \leq 0,000$. Asimismo, se encontró relación significativa de $p \leq 0,05$ entre el estrés laboral y las dimensiones del clima laboral como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Al respecto, varias investigaciones corroboran lo encontrado, como los de los investigadores Vizcarra, Llaja y Talavera (35) quienes concluyeron que existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Del mismo modo, Sánchez (36) concluyó que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$.

En un estudio realizado en Caracas por Dávila y Romero (37) que establece la relación entre Síndrome de Burnout y percepción sobre el clima organizacional

en médicos del área de Emergencia, obtuvieron que mientras menos favorable sea la percepción del clima organizacional, mayores son los niveles de padecer el síndrome de Burnout, y los médicos obtuvieron un nivel Medio de Burnout, y la percepción del clima organizacional fue regular.

Ferrando (38), en las conclusiones de su estudio señalan que el 79.67% de los trabajadores percibe el clima laboral de sus empresas como favorable y reforzador y el 20.33% como desfavorable; el 20.26% de los trabajadores presenta estrés laboral, que va desde moderado a demasiado y al existir una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, la percepción del clima organizacional explica los niveles de estrés existentes en los trabajadores en estudio.

Y, Ramos y Buendía (39), establecen que en relación con los factores externos, los estudios indican que los factores organizacionales y el escaso apoyo social producen un estrés laboral que puede conducir al desgaste profesional.

CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 76,7% (23 enfermeros) percibieron un clima laboral medianamente favorable y el 56,7% (17 enfermeros) manifestaron estrés laboral medio.
- Por otro lado, se encontró que el clima laboral tiene influencia en el estrés del personal de salud del Centro Quirúrgico, con significancia estadística de $p \leq 0,000$.
- Asimismo, el estrés laboral se debe a la influencia de las dimensiones del clima laboral como autorrealización ($p \leq 0,000$), involucramiento laboral ($p \leq 0,000$), supervisión ($p \leq 0,000$), comunicación ($p \leq 0,001$) y condiciones laborales ($p \leq 0,008$).

RECOMENDACIONES

Se recomiendan lo siguiente:

- Dar a conocer al Hospital los hallazgos reseñados, a fin de que las mismas tengan una referencia de cómo están las variables analizadas en su ambiente laboral
- Mantener y fomentar políticas sobre el clima laboral para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Planificar controles periódicos de índices de estrés y clima laboral, a fin de establecer programas preventivos de la salud.
- Promover actividades, cursos o talleres, cuyo propósito sea orientar las personas al manejo de aquellas condiciones que puedan afectar su rendimiento.
- Planificar y ejecutar estrategias de intervención psicoterapéutica individual o grupal para favorecer un clima antiestrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Muñoz JC. Síndrome de burnout en unidades de cuidados intensivos. *Enferm Intensiva*. 2007; 18(1): 1-2. 46.
2. Vinaccia A S, Alvaran F L. El síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Univ Psychol Bogotá (Colombia)* 2004; 3 (1): 35-45.
3. Cogollo M Z, Bustamante G E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena Colombia. *Avances en Enfermería* 2010: 23 (1); 31-38.
4. Organización Mundial de la Salud. *Trabajando juntos por la salud / Organización Mundial de la Salud. – Brasilia: Ministerio de Salud, 2007.210 p. – (Serie B. Textos Básicos de Saúde).*
5. Hernández C. Burnout y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el Distrito Federal. *RevEnfermIMSS*2005;13 (3): 125-132.
6. Escriba V, Burguete D. ¿Cómo perciben las enfermeras de transplantes las causas del estrés laboral? *Index Enferm* 2005; (14) 50:15-19.
7. Fernandes SMBA, Medeiros SM, Ribeiro LM. Estrés laboral y el mundo del trabajo actual: repercusiones en la vida cotidiana de las enfermeras. *REE-Revista Eletrónica de Enfermeria* 2008;10(2):414-27.
8. Rojas M, Tirado LL, Pacheco RL, Escamilla R, López M. El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México. Un estudio transversal. *Nefrologia* 2011;31(1):76-83.
9. Mañas M, Peiró J, Gonzáles-Roma V. *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. 2.a Ed. Almería; 1998.

10. Llaja V. Clima Laboral y Síndrome de Burnout. Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
11. Dávila J, Romero P. Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de Emergencia. Tesis de Maestría en Psicología Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2010.
12. Sánchez D. Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Rev Acad Peru Salud 2013;20(1).
13. Boada M, De Diego L, Agulló A. El Burnout y las Manifestaciones Psicosomáticas como Consecuentes del Clima Organizacional y de la Motivación Laboral, 2004.
14. Palma S. Escala Clima Laboral CL – SPC [Internet]. Manual. Perú; 2004.
15. Dávila JE, Romero PC. Relación entre el síndrome del burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. [Tesis]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2010.
16. Contreras F, Barbosa D, Juárez F, Uribe AF, Mejía C. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Acta Colombiana de Psicología 2009;12(2):13-26.
17. Grau A, Suñer R, García M. Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Gac Sanit. 2005;19(6):463-70.
18. Vizcarra M, Llaja V, Talavera J. Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. Informes Psicológicos, 2015;15(2):111-126.

19. Sánchez D. Op. Cit. P. 62.
20. Frías R. Estrés. Universidad de Alcalá de Henares, 2002 [internet]. [Consultado el día Noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/estrés.htm>Ramirez
21. Houston K. Estrés y afrontamiento. En: Zinder CR, Ford CE (Ed). Cómo hacer frente a los eventos negativos de la vida. Plenum. New York. 2000.
22. Lazarus R. Emoción y adaptación. Oxford University Press. New York. 2001.
23. Sarafino E. Salud psicológica. John Wiley. New York. 2007.
24. Buzzetti M. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile, 2005 [internet]. [Consultado Octubre de 2016]. Disponible en: http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
25. Escat M. Definición de Clima Laboral [Internet]. España. Área Recursos Humanos; 2008 [Consulta: 06 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com-info@losrecursoshumanos.com>
26. Herrera, R., Casals, M. Algunos factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería [Internet]. Cuba. Revista Enfermería. 2005; 8(4) 2-5.
27. Tarco R. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis – Acomayo. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco; 2003.
28. Monteza NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010. [Tesis]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.

29. Ibid. P. 18.
30. Mañas M, Peiró J, Gonzáles V. Op. Cit. P. 12.
31. Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 2.a Ed. Editorial McGraw. Colombia: 1996.
32. Herrera, R., Casals, M. Op. Cit. P. 2.
33. Carmona F, Sanz L, Marin D. Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de Enfermería en una unidad de cuidados criticos. [Internet]. Octubre 2000. [Consultado en octubre del 2016]. Disponible en <http://www.uninet.edu/cimc2000/abstracts/028/Burnout.htm>.
34. Kirchhof ALC, Magnago TS, Camponogara S, Griep RH, Tavares JP, Prestes FC, et al. Las condiciones de trabajo y las características socio-demográficas relacionadas con la presencia de trastornos psíquicos menores en trabajadores de enfermería. Texto Contexto Enferm. 2009;18:215-23.
35. Vizcarra M, Llaja V, Talavera J. Op. Cit. P. 125.
36. Sánchez D. Op. Cit. P. 66.
37. Dávila J, Romero P. Op. Cit P. 22.
38. Ferrando A. Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. Anales Científicos, 2016;76(1):54-62.
39. Ramos F, Buendía J. El síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. En: Buendía J, Ramos F, editores. Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide; 2001. p. 33-57.

ANEXOS

CODIGO: _____

ANEXO N° 01

INVENTARIO DE MASLACH

Título de la investigación: Influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud de Centro Quirúrgico, Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención tómese el tiempo que sea necesario luego marque o complete la respuesta según corresponda.

MUCHAS GRACIAS.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad: _____ en años

1.2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

1.3. Nivel de estudios:

Especialización ()

Maestría ()

Doctorado ()

Educación continuada (Cursos, diplomados, otros) ()

Ninguno ()

II. DATOS LABORALES:

2.1. Personal de salud:

Médico ()

Enfermera ()

Técnicos enfermería ()

2.2. Tiempo laboral en años como personal de salud: _____ en años

2.3. Tiempo laboral en años en el servicio Centro Quirúrgico o Central de Esterilización: _____ en años

2.4. Situación laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

I. DATOS RELACIONADOS SOBRE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Por favor, responda acerca de cómo se siente con respecto a las siguientes preguntas:

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

Enunciados	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente cansado (a) por mi trabajo en el servicio	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío (a)	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado (a)	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he vuelto más duro (a) con las personas	0	1	2	3	4	5	6

11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

CODIGO: _____

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Título de la investigación: Influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud de Centro Quirúrgico, Hospital Felix Mayorca Soto - Tarma, 2015.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que UD. considere valida.

MUCHAS GRACIAS.

I. DATOS RELACIONADOS A CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2. Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de información.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					

37. Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39. El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42. Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la empresa.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					