

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**“Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral**  
**en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo**  
**2019”**

Línea de investigación  
Enfermería y Gestión en Salud

**AUTORAS:**

Bach. Mudarra Vásquez Yoana Lizbet  
Bach. Tello Leiva Cristina Vanessa

**ASESORA:**

Ms. Rosa Lelis Rebaza Vásquez

TRUJILLO – PERÚ  
2019

Fecha de sustentación: 2019/07/16

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**“Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral**  
**en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo**  
**2019”**

Línea de investigación  
Enfermería y Gestión en Salud

**AUTORAS:**

Bach. Mudarra Vásquez Yoana Lizbet  
Bach. Tello Leiva Cristina Vanessa

**ASESORA:**

Ms. Rosa Lelis Rebaza Vásquez

TRUJILLO – PERÚ  
2019

Fecha de sustentación: 2019/07/16

## DEDICATORIA

**A mis padres: Myriam y Jorge,** por su inmenso amor,  
confianza y su apoyo incondicional en todos los años  
de estudio. Todo lo que voy logrando es por y  
para ustedes.

Cristina.

## DEDICATORIA

**A mis padres: Santos y María**, pilares fundamentales en mi vida, quienes me brindan su amor y apoyo incondicional, gracias a ustedes he llegado hasta aquí y convertirme en lo que soy Enfermera.

**A mi hijo Raúl**, quien es mi orgullo y mi gran motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Yoana.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra asesora Ms. Rosa Lelis Rebaza Vásquez, por su asesoramiento en el trabajo de investigación, por el tiempo brindado y sus valiosas palabras de aliento.

A cada una de las enfermeras que participaron voluntariamente en investigación, por su apoyo y honestidad en el llenado de las encuestas, sin ellas no hubiera sido posible culminar la investigación.

Yoana y Cristina

## RESUMEN

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019. La muestra estuvo conformada por 58 enfermeras que laboran en las áreas críticas; para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos, el cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) adaptado al castellano, para medir el estrés laboral y el Cuestionario “Evaluación de clima organizacional”. Los resultados en relación al clima organizacional fueron, el 29% alto, 69% medio y 2% bajo; en cuanto al estrés laboral fueron, 0% alto, 69% medio y 31% bajo; concluyendo que existen evidencias suficientes para afirmar que hay una relación inversa y pequeña ( $r=-.29$ ) entre el clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo, 2019.

**Palabras clave:** Clima organizacional, enfermera, estrés laboral.

## **ABSTRACT**

The research work is of descriptive - correlational type, it was carried out in order to determine the relationship between the level of organizational climate and work stress in nurses of critical areas of Hospital Belen de Trujillo 2019. The sample consisted of 58 nurses who work in critical areas; Two instruments were used to collect the information: the "The Nursing Stress Scale" (NSS) questionnaire adapted to Spanish, to measure work stress and the "Organizational climate assessment" Questionnaire. The results in relation to the organizational climate were 29% high, 69% medium and 2% low; in terms of work stress, they were 0% high, 69% medium and 31% low; concluding that there is sufficient evidence to affirm that there is an inverse and small relationship ( $r = -.29$ ) between the organizational climate and work stress in nurses in critical areas of the Belén Hospital of Trujillo, 2019.

**Key words:** Organizational climate, nurses, work stress

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO DE REFERENCIA .....	5
III.METODOLOGIA.....	18
IV. RESULTADOS.....	23
V.DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

V-1:	Pag:
NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.....	23
V-2:	
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.....	24
V-3:	
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.....	25
V-4:	
CARACTERÍSTICAS DE LAS ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.....	2

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Problema de investigación.

### a. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, con la globalización, las organizaciones enfocan su atención en el capital humano y esto va aumentando progresivamente, a su vez adquiriendo conciencia de que, además del salario, es de gran importancia poner interés a las exigencias de implicación referentes a la toma de decisiones y crear oportunidades de construcción individual en sus empleados. (1)

El clima organizacional hace referencia a las representaciones cognitivas de la persona, de sucesos recientes, que relucen el significado psicológico y la significación del suceso para la persona; estas comprensiones se dice que son interpretación de elementos trascendentales, a saber, bosquejos cognitivos que relumbran experiencias particulares de instrucción. (2)

Se debe tener presente que la conducta del hombre es un asunto complicado y dinámico, por lo tanto necesita indagación, modernización y comprobación, imprescindible para la producción de una investigación del clima organizacional, su propósito primordial es determinar las apreciaciones de todos los empleados, y fijar programas encaminados a acrecentar los temas que perjudican el habitual desempeño de la empresa, de la misma forma elevar los puntos favorables, que promueven y originan que la labor diaria sea agradable y no estresante, cuando aparece el estrés laboral que es una condición enfermiza crónica causada por las condiciones frecuentes del empleo en las que se haya un individuo, afecta a la persona en cuerpo y mente, repercutiendo, por supuesto, no solo únicamente sobre su comodidad individual, sino además sobre su productividad. (3, 4)

A nivel mundial, se considera un problema significativo al estrés laboral, principalmente en el personal de salud que se desempeñan en los ámbitos hospitalarios, ya que son áreas que tienen una enorme capacidad de provocar estrés, debido a los requerimientos laborales y una insuficiente libertad o dominio de uno mismo, y más aún los que pertenecen a los servicios críticos, ya que están en riesgo la vida de los pacientes, sumado al aumento de la demanda, las carencias del hospital y el poco personal de enfermería produce estrés laboral residual que se ve reflejado en diversos indicadores de salud. (5)

Estudios en España, indican que el estrés del personal de enfermería está ligado a la presión laboral, el padecimiento y fallecimiento de los pacientes, estimados como los primordiales elementos con más idoneidad de generar estrés laboral. De la misma manera, investigaciones en enfermeros del mismo país, en la unidad de cuidados intensivos, afirman que los mayores productores de estrés son la sobrecarga de trabajo, escaso personal y la antigüedad. En México, los enfermeros con horarios de trabajo rotativos adquieren más elementos de estrés producto de la alteración en el cambio fisiológico que muestran. Aquello se toma en cuenta como un elemento primordial más para producir estrés en el personal de la salud, presentando consecuencias perjudiciales en su salud mental y física, como debilitamiento emocional, falta de personalidad y sentimientos dañinos hacia su profesión. (5)

La evaluación del clima organizacional es de suma importancia en toda empresa porque predispone que encargados, identifiquen los estresores laborales y así poder diagnosticar y mejorar paulatinamente la relación persona- empresa, generando entornos que promuevan la creatividad, el cumplimiento y realización del personal. (6)

En los servicios críticos del hospital Belén de Trujillo, donde llevamos a cabo la investigación, se observó situaciones de estrés laboral, muchas veces por insuficiente recurso humano, el déficit de infraestructura, la falta de insumos tanto

por la institución como por los bajos recursos económicos del paciente. Teniendo en cuenta lo propuesto y observando que, a pesar de haber información sobre este problema, es imprescindible ahondar las investigaciones sobre el mismo mediante estudios que posibiliten comprobar o perfeccionar la información ya existente, nace la preocupación de elaborar este trabajo de investigación.

### **b. Formulación del problema**

¿Cómo es la relación que existe entre el nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019?

### **c. Justificación de la investigación**

La investigación se justifica por la necesidad de conocer el nivel de clima organizacional que existe en las enfermeras de áreas críticas, además identificar el nivel de estrés laboral que éstas poseen para así determinar si existe relación entre ambos ya que en el panorama laboral actual, la calidad del ambiente de trabajo influye notablemente en los miembros de una empresa, y el estrés se ha identificado como un riesgo emergente muy importante, y en consecuencia, dentro de uno de los principales retos que enfrentan las empresas se encuentran las repercusiones que éste puede tener en la salud de los empleados .

El profesional de enfermería, diariamente se enfrenta a situaciones bastante complejas, como consecuencia de las diferentes responsabilidades en el trabajo, las condiciones físicas, las relaciones interpersonales con los integrantes del equipo de salud, además de los pacientes y sus familiares. Por lo tanto, con esta investigación, se pretende determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y el estrés laboral para proponer pautas que mejoren sus resultados como empresa en los servicios de salud que brinda a la sociedad, acorde con las necesidades y exigencias de los pacientes que acuden o son referidos al Hospital Belén de Trujillo.

Esta investigación contribuirá a generar conocimientos significativos para poder aplicarlos durante el desempeño laboral como enfermeras, ya que hoy en día las empresas de salud, públicas o privadas, desempeñan sus labores en realidades cada vez más competitivas y dinámicas, que demandan cambios incesantes y por ende, se requiere que sus miembros se adecuen a tales modificaciones. Así mismo, servirá de base para nuevos estudios de investigación referentes al tema.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

Determinar la relación entre nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

### **1.2.2. Específicos**

- Identificar el nivel de clima organizacional en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.
- Identificar el nivel de estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.
- Establecer la relación entre el nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.
- Caracterizar según edad, estado civil y tiempo de servicio de las enfermeras en áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 Marco teórico**

Dentro de una organización las personas son el requerimiento más importante, pues brindan asistencia profesional y técnica para lograr las metas planificadas por las empresas, es por esto que los empleados comprenden que la forma de lograr el éxito, el bienestar personal y el de la institución es incrementando la productividad y el rendimiento, y que así surgieran empleados que se comprometan con su organización. (7)

El clima organizacional es el entorno propio de la institución, es un grupo de particularidades distinguidas por los miembros para identificarla y diferenciarla de otras, su perdurabilidad es concerniente en el tiempo e interviene en el actuar de los que conforman la empresa. El mejor clima organizacional se obtiene también cuando la infraestructura, las máquinas y los empleados se encuentran en buenas condiciones y la línea de trabajo no es interrumpida. (8)

Así mismo, se puede definir al clima organizacional como el producto de un grupo de interpretaciones de los miembros de una compañía y que impactan en su motivación y actitudes, con un evidente equilibrio de la calidad del medio interno de ésta, la cual es experimentada por sus miembros e influye en el actuar de cada uno de ellos. (9)

El clima organizacional es un asunto complejo, sensible y dinámico, es complejo porque contiene un gran número de elementos, sensible, ya que puede afectar cualquiera de ellos y es dinámico debido a que estos elementos al corregirse mejoran. Tiene aspectos influyentes en el medio interno en que opera la empresa, por lo que ejerce poder sobre las conductas, valores, creencias y apreciaciones de los miembros, identificando su comportamiento, sus niveles de satisfacción y la

eficacia de los servicios de enfermería en los hospitales es responsabilidad de la gestión de la enfermera jefe, quien debe desenvolverse como administradora y líder para dirigir al equipo de enfermería y cumplir las actividades laborales. (10)

El clima organizacional es enfocado de diferente forma como variable, si es tomado como una variable independiente, propone que el miembro de la institución distinga su clima organizacional y pueda contribuir en su rendimiento y satisfacción, si es estudiada como variable dependiente, el sistema organizacional va a influir en la repartición del trabajo, políticas, normas de comunicación y métodos que conllevan a consecuencias en el modo de cómo los integrantes perciben el clima de la organización. (11)

De esta manera para ser estudiada como una variable, el clima organizacional considera varias dimensiones entre ellas las relaciones interpersonales, que es cuando los trabajadores se apoyan unos a otros y sus interacciones son consideradas y respetuosas; el método de dirección, es el periodo en que los jefes estimulan y permiten la participación de sus ayudantes; sentido de pertenencia, es el nivel de orgullo como resultado de la unión a la institución; retribución, es el valor de igualdad en los beneficios y el salario y los provenientes del empleo; disponibilidad de recursos, los trabajadores tienen los equipos, la información y el aporte solicitado de otras personas y dependencias para la ejecución de sus trabajos; estabilidad, los trabajadores notan claras posibilidades de pertenencia en la organización y estiman que al personal se mantiene o despide con criterio justo; y por último claridad y coherencia en la dirección sobre el futuro de la organización. (11)

Por lo tanto, cuando se logra un buen clima organizacional, los integrantes se identifican y se sienten aceptados, se trazan objetivos, confían uno del otro y realizan sus actividades claramente, los integrantes escuchan, se comunican y

participan activamente, no existe conflictos y si los hay se solucionan equitativamente, sus integrantes reciben y dan apoyo y tienen el control de su trabajo. (12)

Así mismo las demandas de un puesto de empleo se mantienen entre un rango de adaptación por un empleado sin representar riesgos, la carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada lo que implica un riesgo laboral. Cuando el clima organizacional es malo, las demandas del empleo no son iguales a las capacidades de los trabajadores y sus necesidades, o los recursos dados por la empresa son insuficientes, se genera un conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas produciendo estrés en el personal y más aún si laboran en servicios con altas exigencias, como lo son las áreas críticas para enfermería. (9)

El cuidado que enfermería proporciona al paciente en estado crítico es holístico, dinámico e interdisciplinario, trasciende los muros de la unidad de cuidados intensivos y puede incluir áreas tan variadas como las salas de urgencia y las de cuidados post anestésicas en centro quirúrgico. El personal de enfermería proporciona cuidados intensivos para tratar a pacientes con traumatismos, problemas médicos, complicaciones quirúrgicas y muchos otros problemas agudos y potencialmente letales. Se requiere un abordaje holístico para tomar decisiones éticas y del final de la vida, manejar las dinámicas familiares y las opciones de tratamiento de enfermedades crónicas. Los pacientes en estado crítico tienen necesidades cambiantes y estados de salud en evolución, encontrándose hemodinámicamente inestables estando sus vidas en peligro de muerte, muchos de ellos requieren el uso de tecnología de punta que pueden presentar retos para el profesional de enfermería de servicios críticos, que podría provocarles ansiedad y estrés laboral. (13)

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando un individuo sufre un estado de tensión nerviosa, derivado de diversas situaciones en el ambiente personal o laboral. Para responder y afrontar al estrés, el sistema nervioso, el hipotálamo, la pituitaria y las glándulas suprarrenales provocan la liberación de hormonas del estrés. El corazón y la respiración se aceleran para aumentar la cantidad de oxígeno, y al mismo tiempo, los músculos se tensan para entrar en acción. Las demandas de trabajo contribuyen en responsabilidades, presiones, obligaciones e incertidumbre en donde las personas se enfrentan en el centro de trabajo. Los recursos son elementos que la persona puede manejar, controlar y utilizarlo para solucionar las demandas. (14)

Todas las crisis son capaces de producir situaciones de estrés, en personas como en colectivos, y las expresiones suelen englobar los entornos físicos y psicológicos. Todos experimentan estrés en la vida profesional, cualquier circunstancia en el empleo puede generarla, sin embargo, cada individuo responderá a estas situaciones según su personalidad, su historia y la etapa vital en la que se ubique. (15)

Según Robbins existen dos tipos de estrés laboral, el episódico y el crónico. El primero ocurre momentáneamente, no se pospone por demasiado tiempo y luego de que se confronta o soluciona se marchan todas las manifestaciones que lo originaron; por otro lado, el estrés crónico se manifiesta muchas veces cuando un empleado es sometido constantemente a un estresor, por lo que las manifestaciones de estrés se muestran cada vez que aparece la situación y hasta que la persona no afronte esa exigencia de recursos no desaparecerá el estrés. (16)

Entre los factores de estrés laboral se encuentran las malas condiciones físicas de trabajo; el riesgo físico; la sobrecarga de trabajo; presiones de tiempo; responsabilidades entre la gente; ambigüedad y conflicto de funciones; conflictos

con los superiores, las compañeras y las colaboradoras; restricciones; poca participación en la toma de decisiones; muchos o pocos ascensos, y la falta de seguridad en el puesto. Las enfermeras encaran el estrés en situaciones de vida y muerte; este trabajo pesado implica esfuerzo físico y mental; conocer el uso del equipo y las consecuencias de la falla del mismo; alegar ante varios jefes; dificultades en la comunicación entre los empleados, los médicos, los familiares y los demás servicios, así como también saber las fatídicas consecuencias de los errores. Los hospitales son uno de los lugares más estresantes de trabajo. (17)

El estrés es un fenómeno que tiene una influencia determinante sobre los aspectos organizacionales y que no solamente es de importancia desde el punto de vista médico o psicológico, sino también es medular para las ciencias de la organización, de la administración y para los gerentes y directores de empresas, instituciones y organizaciones. Implica aspectos que causan en las personas que piensen que no están aptas para solucionar situaciones que los ponen en peligro, sintiendo sentimientos de frustración, tensión, enojo y ansiedad resultantes de contemplar que tal realidad no está bajo su poder de control. (18)

El estrés en el trabajo es la vivencia de temor, ansiedad e insatisfacción relacionada con las exigencias de los factores implícitos debidos a la naturaleza de la ocupación misma, como son la carga de trabajo, los estilos de liderazgo, la ambigüedad del rol, los recursos limitados, las fechas límite y, en general, las necesidades de logro no colmadas, que conllevan comportamientos disfuncionales dentro de la organización. En síntesis, el estrés laboral involucra en su proceso aspectos que generan en el empleado la idea de no estar acorde a las circunstancias laborales cotidianas, por lo que se siente frustrado, tenso, ansioso, temeroso y enojado, esto trae como consecuencia conflictos, un bajo desempeño, y, en ocasiones, accidentes y enfermedades. (19)

El estrés en las organizaciones implica resolución del trabajador frente a condiciones que van en agravio de su salud, en los aspectos psicológico, emocional, fisiológico y conductual que lleva consigo efectos en el desplazamiento empresarial. Cuando las demandas de la circunstancias sobrepasan las habilidades, capacidades, tiempo y recursos se genera una sensación de pérdida de control individual y la aparición de conductas disfuncionales. Las relaciones interpersonales constituyen uno de los elementos primordiales del clima de trabajo, pues la necesidad de afiliación es esencial en el ser humano. Sin embargo, también puede ser una importante fuente de estrés. Las relaciones dañadas, la falta de cooperación, de confianza y apoyo, y los conflictos personales o tensiones entre los compañeros y con la jerarquía propician ambientes cargados de estrés laboral. (20)

Por lo tanto, el clima organizacional de una compañía está relacionado no únicamente a las condiciones laborales y su estructura, sino también al contexto histórico con su grupo de riesgos económicos, sociales y demográficos. Entonces, el avance técnico, el desarrollo económico, el crecimiento de la productividad y la firmeza empresarial necesitan también de medios de elaboración, de los estilos de vida, de las condiciones de trabajo y del grado de bienestar y salud de sus empleados. Actualmente, se generan rápidos cambios en tecnología del estilo de productividad que perjudican por ende a los empleados y a sus hábitos de trabajo, transformando su ambiente laboral e incrementando la presencia o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés. Otras causas externas del ambiente laboral pero que tienen vínculo con los malestares de los empleados provienen de eventos familiares o de su vida íntima, de sus componentes culturales, su alimentación, sus comodidades de transporte, su casa, la salud y la estabilidad en el trabajo. (21)

Chiavenato hace referencia sobre la Teoría de los dos factores de Herzberg y la consideramos para fundamentar este estudio porque se apoya en el ambiente externo. Según Herzberg, la motivación para trabajar obedece a dos factores, higiénicos y motivacionales. Los factores higiénicos se refieren a las condiciones

que rodean al empleado en su labor; comprenden las condiciones ambientales y físicas laborales, sueldo, comisiones políticas y sociales de la organización, modelo de inspección, relaciones entre jefes y subordinados, reglas internas y oportunidades. Por otro lado, los factores motivacionales, se refiere al contenido del cargo, al quehacer y las obligaciones vinculadas con éste; generan un sentimiento de duradera satisfacción y un incremento de la productividad muy elevado de lo normal. La palabra motivación involucra sentimientos de realización, desarrollo y gratitud profesional. (22)

## **2.2 Antecedentes del estudio**

### **A nivel internacional:**

Cortaza L. y Frasisco MD., en su estudio sobre determinación del nivel de estrés e identificación de los principales estresores que afectan a los enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el sur del estado de Veracruz, México 2014, halló que el 100% de los enfermeros tienen nivel de estrés, el 65,9% a veces muestra estrés y un 34,1% de forma habitual. El más afectado fue el aspecto físico, lo que les produce más estrés fue la carga de trabajo en 48,8%, continuado del fallecimiento en 29,3%; así como la inseguridad en el tratamiento en 29,3%. Los más estresados son los hombres con 83,3% que las mujeres con 25,7%. (23)

### **A nivel nacional:**

Manrique, en su estudio publicado en 2016, cuyo objetivo fue determinar la relación entre factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital en Callao, señala que existe muy baja relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral; encontrándose que es muy baja entre el factor presión y exigencia con el nivel de estrés laboral y que es nula la relación con los factores organizativo, burocrático y ambiental, el personal de enfermería mostró un bajo nivel de estrés

laboral con un 63,3% y una preponderancia en los factores laborales organizativo, burocrático y ambiental con 46,7% respectivamente, concluyendo que es muy baja la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral. (24)

Casani, en su estudio del 2017, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros de emergencia de un hospital de Lurigancho, halló que el 73,7% posee un clima organizacional medio, y alto en 15,8%. además encontró un nivel de estrés laboral de nivel medio en el 57.9% y bajo en el 26,3%, concluyendo que las variables presentan una relación inversa, baja ( $Rho = - .11$ ) y estadísticamente significativa. (25)

#### **A nivel local:**

Valle en su investigación sobre comparación de los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBDT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT), 2014. reportó que el 64% de enfermeras del H.B.T y el 51% del H.R.D.T mostraron un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 49% y 36% del HBT mostró un nivel bajo de estrés laboral, respectivamente. (26)

Alayo y col. determinaron la percepción del clima organizacional de los enfermeros del Hospital Belén de Trujillo – 2015; el 66.0% encuentran regular el clima organizacional, el 32.0% bueno y 2.0% malo. En tanto, en la percepción del clima organizacional, según sub variable potencial humano, se halló que afirman que es regular 73.0%, el 18.0% bueno y 9.0% malo. En cuanto a la sub variable diseño organizacional se halló que es regular en un 84.0%, el 9.0% bueno y 7.0% malo. Por último, la sub variable cultura de la organización se afirma que es regular en un 53.7%, el 45.3% buena y 1.1% mala. En conclusión, la mayoría de enfermeros perciben el clima organizacional como regular en el Hospital Belén de Trujillo. (27)

## **2.3 Marco conceptual**

### **Clima organizacional:**

Es el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación, con un evidente equilibrio de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros e influye en su comportamiento de cada uno de ellos. (9)

### **Estrés laboral:**

El estrés en el trabajo es la vivencia de temor, ansiedad e insatisfacción relacionada con las exigencias de los factores implícitos debidos a la naturaleza de la ocupación misma, como son la carga de trabajo, los estilos de liderazgo, la ambigüedad del rol, los recursos limitados, las fechas límite y, en general, las necesidades de logro no colmadas, que conllevan comportamientos disfuncionales dentro de la organización. En síntesis, el estrés laboral involucra en su proceso aspectos que generan en el empleado la idea de no estar acorde a las circunstancias laborales cotidianas, por lo que se siente frustrado, tenso, ansioso, temeroso y enojado, esto trae como consecuencia conflictos, un bajo desempeño, y, en ocasiones, accidentes y enfermedades. (19)

### **Edad:**

Es la fase de tiempo transcurrido en que un individuo ha vivido desde su existencia. (28)

### **Estado civil:**

Condición particular que tiene la persona según sus vínculos personales con individuos de otro sexo, que determina su independencia o dependencia jurídica y afecta a su capacidad de obrar. (29)

## **Años de servicio:**

Es la acumulación de conocimientos que una persona logra en el transcurso del tiempo, está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo. (30)

## **2.4 Sistema de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis de trabajo o de investigación**

H1: Existe relación inversa entre el nivel clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

### **2.4.2 Hipótesis nula**

HO: No existe relación entre el nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

## **2.5 Variables e indicadores**

### **2.5.1. Variable dependiente: Estrés laboral**

- ✓ **Escala de medición de la variable:** Escala Intervalo
  
- ✓ **Indicador:** El instrumento de medición que se utilizó es el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) (Anexo 1) en una adaptación al castellano por Escribá V. et al y Más P. (31)
  
- ✓ **Categorías de la variable:**
  - Estrés laboral alto
  - Estrés laboral medio
  - Estrés laboral bajo

- ✓ **Índice:** La variable se midió de acuerdo a los puntajes obtenidos luego de ser aplicado el instrumento a cada uno de los participantes, se utilizó el siguiente baremo criterial:

- Nivel Alto de estrés laboral: 49 - 72 puntos
- Nivel Medio de estrés laboral: 25 - 48 puntos
- Nivel Bajo de estrés laboral: 0 - 24 puntos

### **2.5.2 Variable independiente: Clima organizacional**

- ✓ **Escala de medición de la variable:** Intervalo
  
- ✓ **Indicador:** Cuestionario Autor: Hackman y Oldham (Anexo 2)
  
- ✓ **Categorías de las variables**
  - Nivel bajo de Clima Organizacional
  - Nivel medio de Clima Organizacional
  - Nivel alto de Clima Organizacional
  
- ✓ **Índice:** La variable se midió de acuerdo a los puntajes obtenidos luego de ser aplicado el instrumento a cada uno de los participantes, se utilizó el siguiente baremo criterial:
  - Nivel bajo de Clima Organizacional de 40 a 93 puntos.
  - Nivel medio de Clima Organizacional de 94 a 147 puntos.
  - Nivel alto de Clima Organizacional de 148 a 200 puntos.

### 2.5.3 Covariables

#### ❖ Edad

- ✓ **Escala de medición de la variable:** ordinal
  
- ✓ **Indicador:** cuestionario  
Categorías de la variable:
  - De 25 – 35 años
  - De 36 – 45 años
  - De 46 años a mas
- ✓ **Índice:** años

#### ❖ Estado civil

- ✓ **Escala de medición de la variable:** nominal
  
- ✓ **Indicador:** cuestionario
  
- ✓ **Categorías de la variable:** politómica
  
- ✓ **Índice:**
  - Soltera
  - Casada
  - Divorciada
  - Viuda

❖ **Tiempo de servicio**

✓ **Escala de medición de la variable:** cuantitativa ordinal

✓ **Indicador:** cuestionario

✓ **Categorías de la variable:**

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- De 16 años a mas

✓ **Índice:** años

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

**3.1.1. De acuerdo a la orientación o Finalidad:** Aplicada

**3.1.2. De acuerdo a la técnica de contrastación:** Descriptiva Correlacional

#### **3.2. Población y muestra de estudio**

##### **3.1.1. Población diana:**

Total de enfermeras que laboraron en áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo.

##### **3.1.2. Población en estudio**

Enfermeras de los servicios de Centro Quirúrgico, Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos que laboraron en el Hospital Belén de Trujillo, durante los meses de mayo y junio del 2019.

##### **Criterios de inclusión:**

- Las enfermeras que trabajaron como mínimo 6 meses continuos en los servicios de Emergencia, Centro Quirúrgico y la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Belén de Trujillo, durante los meses de mayo y junio del 2019 y que accedieron participar voluntariamente en el estudio del proyecto de investigación.

##### **Criterios de exclusión:**

- Las enfermeras que se encontraron de vacaciones o de licencia durante la ejecución del proyecto.

### 3.1.3 Muestra: Tamaño y tipo de muestreo.

Por ser una población pequeña, se trabajó con el total de la población, es decir, 58 enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

### 3.3. Diseño de investigación

Es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal.

El presente trabajo de investigación se esquematizó:

$$M= X1 \text{ ————— } X2$$

r

Dónde:

M= Enfermeras de áreas críticas

X1= Clima organizacional

X2= Estrés laboral

r= Relación entre el clima organizacional y estrés laboral

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

- ✓ Se solicitó el permiso a la dirección del Hospital Belén de Trujillo para realizar la investigación, así como a la enfermera jefe de los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos y unidad de recuperación post anestésica en centro quirúrgico.
- ✓ Se visitó los servicios al final de cada turno, a cada enfermera se le explicó los objetivos de la investigación, se solicitó su consentimiento para su participación y se coordinó con cada una, según su horario disponible, para el llenado de los cuestionarios.

- ✓ Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, uno sobre Clima Organizacional, elaborado por Hackman y Oldham y el otro de “The Nursing Stress Scale” (NSS) en una adaptación al castellano por Escribá V. et al y Más P. El primer instrumento consta de 40 ítems con cinco posibles respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca. En los ítems positivos la puntuación se realizó del siguiente modo: Siempre 5 puntos, casi siempre 4 puntos, algunas veces 3 puntos, muy pocas veces 2 puntos y nunca 1 punto. Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40. En los de ítems negativos la calificación se realizó del siguiente modo: Nunca 5 puntos, muy pocas veces 4 puntos, algunas veces 3 puntos, casi siempre 2 puntos y siempre 1 puntos. Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39
- ✓ El segundo instrumento “The Nursing Stress Scale” (NSS) en una adaptación al castellano por Escribá V. et al y Más P., le realizaron una prueba de confiabilidad. (Anexo 3). Consta de 24 ítems, los cuales presentan cuatro respuestas tipo Likert. Está constituido de dos partes, la primera de 3 preguntas referentes a datos personales de la enfermera, la segunda parte consta 24 ítems con cuatro posibles respuestas: 0 Puntos Nunca, 1 Puntos A veces, 2 Puntos Frecuentemente, 3 Puntos Muy frecuentemente. Al sumar las puntuaciones obtenidas en cada una de ellas se obtiene una puntuación global que oscila entre 0 y 72 puntos, de esta forma a mayor puntuación, mayor nivel de estrés.
- ✓ Ambos instrumentos se caracterizan por presentar preguntas cerradas, es decir la enfermera escogió una opción entre las alternativas presentadas.
- ✓ El tiempo aproximado, por participante, para responder a ambos cuestionarios, fue de 30 a 40 minutos.

### 3.5. Procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos se realizó solo mediante la estadística descriptiva, dado que en la presente investigación se utiliza como muestra a toda la población, mientras que la estadística inferencial o “deductiva” utiliza una porción de datos para generalizar al conjunto total de elementos, situación que no corresponde a ésta investigación.

Además, la medición de las variables es en escala de intervalo por ser una “escala sumativa”, resultado de la suma de las respuestas a ítems en una escala de Likert, la cual permite agrupar los puntajes cuantitativos discretos en un Baremo Criterial de intervalos equivalentes en base al rango de valores posibles en cada test, permitiendo interpretar los puntajes al clasificarlos en niveles.

En éste sentido, los resultados que responden a los dos primeros objetivos específicos son presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas simples (n) y relativas porcentuales (%) de los niveles de cada variable, procediéndose de forma similar para la caracterización de la muestra.

Luego, se estimaron estadísticos descriptivos (ver anexo N°4) como la media, desviación estándar y los índices de asimetría y curtosis que permitieron identificar una distribución normal en los puntajes de las variables, decidiéndose medir el grado de relación que existe entre las variables estudiadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson por contarse con una muestra grande ( $n > 30$ ), las variables se midieron en escala de intervalo y presentan una distribución normal. La direccionalidad de la relación se evaluó según su signo y la magnitud de la relación según el valor de r mediante el criterio de Cohen, catalogando como una relación nula o trivial a valores de r entre 0 a 0.10, relación pequeña a valores de r entre 0.11 a 0.30, moderada de 0.31 a 0.50 y grande a valores de 0.50 a más. Todo el procesamiento se hizo en el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24.

### **3.6. Consideraciones éticas.**

En la investigación se tuvo consideraciones éticas con el fin de respetar los principios y derechos de los participantes de la investigación. Así pues, se tuvo en cuenta el derecho a la autonomía, para formar parte en un proyecto de investigación, los individuos fueron participantes voluntarios e informados, se les brindó información veraz, completa y oportuna. Se respetó el derecho de los participantes a proteger su integridad, se tomó toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de los individuos y la confidencialidad de la información para reducir al mínimo las consecuencias de la investigación sobre su integridad física, mental y su personalidad. Se tuvo en cuenta el principio de justicia, que se vió reflejado en la equidad en los criterios de selección de los participantes, ya que se trabajó con el 100% de la población, sin distinción de edad, raza, sexo, condición social o religión. (32, 33)

# **IV. RESULTADOS**

**TABLA N°1**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS  
DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.**

<b>Nivel</b>	<b>N*</b>	<b>%</b>
Alto	17	29
Medio	40	69
Bajo	1	2
Total	58	100

\* número de casosFuente: Instrumento cuestionario de clima organizacional en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

## TABLA N°2

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.

Nivel	n*	%
Alto	0	0
Medio	40	69
Bajo	18	31
Total	58	100

\*número de casos

Fuente: Instrumento cuestionario de estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

**TABLA N°3**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.**

Variables		r de Pearson	Magnitud
Clima Organizacional	Estrés Laboral	-,29	Pequeña

Fuente: Instrumentos de clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

**TABLA N°4**

**CARACTERÍSTICAS DE LAS ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL  
BELÉN DE TRUJILLO 2019.**

Variable	n*	%
Edad		
25 – 35	24	41
36 – 45	18	31
46 a +	16	28
Estado Civil		
Soltera	24	41
Casada	22	38
Conviviente	8	14
Divorciada	1	2
Viuda	3	5
Tiempo de servicio (años)		
1 – 5	19	33
6 – 10	14	24
11 – 15	9	16
Más de 15	16	28
Total	58	100

\*número de casos

Fuente: Instrumento de clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019, encontrándose los siguientes resultados:

En la tabla 1, se observa el nivel de clima organizacional de las enfermeras de áreas críticas, donde el 69% posee un nivel medio, seguido por el nivel alto con 29%, y 2% de nivel bajo.

Estos resultados se asemejan al de Alayo y col. quiénes en el 2015, en Trujillo, estudiaron la percepción del clima organizacional de los enfermeros del hospital Belén, determinando que el 66% percibieron nivel regular el clima organizacional, el 32% bueno y el 2% malo. (27)

Así mismo estos resultados estarían relacionados al trabajo en conjunto de los profesionales de enfermería especializados en áreas críticas así como el rol que desempeña la jefa de cada servicio haciendo una buena distribución del personal de enfermería e implementando con todo lo necesario para dar un buen cuidado al usuario.

Como afirma Louffat, el clima organizacional ejerce poder sobre las conductas, valores, creencias y apreciaciones de los miembros, identificando su comportamiento, sus niveles de satisfacción y la eficacia de los servicios de enfermería en los hospitales es responsabilidad de la gestión de la enfermera jefe, quien debe desenvolverse como administradora y líder para dirigir al equipo de enfermería y cumplir las actividades laborales. (10)

En la tabla 2, se observa el nivel de estrés laboral de las enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo, donde se encontró que el 69% tuvo nivel medio de estrés y el 31% nivel bajo.

Estos resultados guardan relación con los encontrados en el 2014 por Valle en su investigación sobre comparación de los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, el cual reportó que el 64% de las enfermeras del H.B.T y el 51% mostraron un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 49% de enfermeras del H.R.D.T y 36% del H.B.T mostró un nivel bajo de estrés laboral. (26)

Es relevante destacar que en nuestro estudio no se encontró ninguna enfermera con nivel de estrés alto, probablemente se deba a que las enfermeras que laboran en estas áreas se sienten a gusto, tienen un horario adecuado, y además están capacitadas para el cuidado de los pacientes en estas áreas. Sin embargo, cabe resaltar que existe un alto porcentaje de enfermeras con estrés medio, el mismo que se genera porque laboran en áreas donde los pacientes se encuentran inestables hemodinámicamente y su vida está en peligro constante, muchos de ellos requieren el uso de tecnología de punta que pueden presentar retos para el profesional de enfermería lo cual podría provocarles ansiedad y estrés laboral.

LaDou afirma que, el estrés en el trabajo es la vivencia de temor, ansiedad e insatisfacción relacionada con las exigencias de los factores implícitos debidos a la naturaleza de la ocupación misma. (19)

En la tabla 3, se observa la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019, encontrándose que existe una relación inversa y pequeña ( $r=-.29$ ).

Este resultado tiene similitud a la investigación realizada por Casani, en su estudio del 2017, en el cual determinó la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en enfermeros de emergencia de un hospital, concluyendo que las variables presentan una relación inversa, baja ( $Rho= - .11$ ) y estadísticamente significativa. (25)

Este resultado muestra que, a mejor clima organizacional menor nivel de estrés laboral y viceversa, esto puede deberse a que cuando un profesional de enfermería trabaja con las condiciones necesarias y desarrolla buenas relaciones interpersonales se producen sentimientos de bienestar y esto se ve reflejado en el clima organizacional, por el contrario cuando se generan inconvenientes en el ambiente de trabajo, el ámbito interno sufre un desequilibrio y este influye en el actuar en cada uno de los miembros de la organización provocando reacciones fisiológicas derivadas de las situaciones estresantes.

Según Robbins, todas las crisis son capaces de producir situaciones de estrés, en personas como en colectivos, y las expresiones suelen englobar los entornos físicos y psicológicos. Todos experimentan estrés en la vida profesional, cualquier circunstancia en el empleo puede generarla, sin embargo, cada individuo responderá a estas situaciones según su personalidad, su historia y la etapa vital en la que se ubique. (15)

En la tabla 4, se observa las características de las enfermeras de áreas críticas, tienen mayor predominio en cuanto a la edad el grupo de 25-35 años con 41%, según el estado civil la mayoría de las enfermeras son solteras con 41%, y por su tiempo de servicio de 1-5 años con 33%

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de clima organizacional en el personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo alcanza un 69% en un nivel medio, alto 29%, y solo 2% bajo.
- El estrés laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo fue de nivel medio con 69% y bajo 31%.
- Existe una relación inversa y pequeña ( $r=-.29$ ) entre el nivel de Clima Organizacional con el Estrés Laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo, 2019.
- La edad que tuvo mayor predominio corresponde al grupo de 25-35 años con 41%, según el estado civil el 41% de las enfermeras son solteras y por el tiempo de servicio de 1-5 años con 33%

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Realizar medición del nivel de clima organizacional y estrés laboral en los diferentes servicios de enfermería, a fin de poder extrapolar los resultados en todo el hospital, con el propósito de articular acciones estratégicas concertadas para desarrollar valores institucionales que permitan cimentar una cultura institucional sólida.
- Continuar con estudios a partir de los resultados de esta investigación, para conocer factores intervinientes en la relación entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en el Hospital Belén de Trujillo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aiken L. Eficiencia y Eficacia de las Organizaciones. 9na Edición. México. Hispanoamérica México Prentice Hall. 2010.
2. Chirinos Y., Meriño V., Martínez M. El Clima Organizacional en el emprendimiento sostenible, C..Revista EAN. [Internet]. 2018 [citado 01/03/19]; (84):[aprox.19p]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
3. MINSA [internet]. Lima, Perú: Guerrero L. R., Borja A.; 2009 [actualizado agos 2009; citado 01 mar 2019]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
4. Acosta J. Gestión del estrés .Barcelona: Bresca Editorial; 2008.
5. Carrillo C., Alonso N., Gómez C., Martínez M. Seguridad del paciente y competencia enfermera en el almacenamiento y conservación de los botiquines de las unidades de hospitalización de un hospital universitario. ALADEFE [internet]. 2014 [citado 02 mar 2019]; 4 (1): [aprox. 100p]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/102/seguridad-del-paciente-y-competencia-enfermera-en-el-almacenamiento-y-conservacion-de-los-botiquines-de-las-unidades-de-hospitalizacion-de-un-hospital-universitario/>
6. Cruz S, Souza S, Nascimento K, Sousa J. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Alternativas en Psicología [internet]. Enero 2017- Enero 2018 [citado 02/03/19]; 38: [aprox. 19p]. Disponible en: <https://www.alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
7. Montoya P. y col. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia y trabajo [internet]. 2019 [02 marzo 2019] 58: [aprox. 7p]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

8. Méndez C. Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. 1° edición. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario; 2006.
9. Uribe J. Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales. México: Manual Moderno; 2015.
10. Louffat E. Administración fundamentos del proceso administrativo. 4° edición. Argentina: Cengage Learning; 2015.
11. Pedraza N., Sánchez M. Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. ELSEVIER [internet] 2015 [citado 02/03/19]; 31 (134): 19 Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
12. Rogers E., Rogers R. La Comunicación en las Organizaciones. 4° edición. México: McGraw Hill. 2007
13. Wooduff DaW. Enfermería del paciente en estado crítico. 4ta Edición. España: Wolters Kluwer; 2016.
14. Enrique B., Krieger M. Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina. México: Person; 2011.
15. Robbins P., Judge Timothy A. Comportamiento organizacional. 17° edición. México: Perso;.2017
16. Robbins P. Comportamiento organizacional. 8° Edición. México: Prentice Hall; 1999
17. Marriner A. Manual para administración de enfermería. 4° edición. México: Mc Graw Hill. 1994.
18. Kron T.; Durbin. Liderazgo y administración en enfermería. México: Editorial Interamericana; 1993.
19. LaDou J. Medicina Laboral. México: El Manual Moderno; 1993
20. Gutiérrez R, Ángeles Y. Estrés organizacional. México: Tallas; 2012.
21. Montero G. Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle [internet]. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle; enero 2010.  
[citado 08/03/19]. Disponible en:

<http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

22. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. EL capital humano de las organizaciones. 9° edición. México: Mc Graw Hill; 2012.
23. Cortaza L., Francisco MD. Estrés laboral en enfermeros de un hospital en Veracruz. Aladefe [internet], Enero, 2014 [citado 18/03/19]. 3(1): [aprox7p]. Disponible en:  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
24. Manrique M. Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima, 2016 [tesis]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016.
25. Casani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017 [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017
26. Valle Carrasco B. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III, Trujillo, 2014 [tesis]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2014. 61 p.
27. Alayo K.; Villarreal S. Clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Belén de Trujillo - 2015 [tesis]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
28. Vargas, E. y Espinoza, R. Tiempo y edad biológica. Arbor, 189 [internet]2013. [citado el 29 de Abril del 2019] Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1563/1618>
29. VALENCIA, A. y MONSALVE, A. Derecho Civil. Tomo I. 15ava ed. Colombia; 2004.
30. Blanch J. y col. Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. Primera edición. Editorial UOC. Barcelona. 2003.

31. Escriba V., Mas P. La versión castellana de la escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural. Rev Esp Salud Pública [internet] 1998. [citado 20/03/19]; 72(6): 10. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>
32. Colegio de Enfermeros del Perú [internet]. Lima, Perú: Celi R., Amuy A., Tavera P., y col.; 2008 [citado 22 abril 2019]. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/Derecho\\_a\\_la\\_Informacion\\_Consentimiento.pdf](http://cep.org.pe/download/Derecho_a_la_Informacion_Consentimiento.pdf)
33. Colegio de Enfermeros del Perú [internet]. Lima, Perú: Reyes F. y col.; 2005 [actualizado 22 de noviembre del 2005; citado 22 abril 2019]. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](http://cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf)



## ANEXO 1

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO  
 FACULTAD DE CIENCIAS  
 DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE  
 ENFERMERIA

### **CUESTIONARIO PARA VALORAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DE ÁREAS CRÍTICAS**

Questionario "The Nursing Stress Scale",  
 elaborado por Gray-Toft y Anderson en la versión  
 castellana traducida por Más y Escribá.

#### I. Datos Personales y Laborales

- 1. Edad:** De 25 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( ) > 46 años ( )
- 2. Estado Civil:** Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )  
 Divorciada ( ) Viuda ( )
- 3. Tiempo de Servicio:** De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( )  
 De 11 a 15 años ( ) > 15 años ( )

#### II. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionadas con el nivel de estrés que usted estaría experimentando durante su jornada laboral, deberá marcar con una X de acuerdo a lo que considere adecuado.

ENUNCIADOS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1. Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				
2. Recibe críticas de un medico				
3. Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
4. Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores.				
5. No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
6. La muerte de un paciente le angustia.				
7. Siente presión ante las exigencias médicas.				

ENUNCIADOS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
8. Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería de un paciente.				
9. No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
10. El médico no se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo.				
11. Hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
12. Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
13. Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
14. Sufre dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral.				
15. Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
16. Realiza tareas que no competen a enfermería (ej.: tareas administrativas).				
17. No tiene tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería.				
18. El médico no se encuentra presente ante una urgencia médica.				
19. Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
20. Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
21. No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
22. Ver sufrir a un paciente le causa angustia.				
23. Las exigencias del equipo de salud le provocan estados de tensión y/o conducta impulsiva y/o irritabilidad.				
24. Pasar temporalmente a otro servicio por motivos de falta de personal le provoca irritabilidad y/o molesta.				

Gracias por su participación

## ANEXO 2



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

### EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Hackman y Oldham

#### I. INSTRUCCIONES

A continuación, usted encontrará un cuestionario que consta de 40 preguntas, el cual busca medir el clima organizacional en su organización. Lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción elegida.

ENUNCIADO	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones.					
2. Soy aceptado por mis compañeros de trabajo.					
3. Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia a mí.					
4. Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incómodo:					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en él.					
7. Mi jefe es mal educado.					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
11. Valoro los beneficios que tengo en la organización.					
12. Los beneficios de salud que recibo de la organización satisfacen mis necesidades.					
13. Estoy de acuerdo con la asignación salarial.					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la organización.					
15. Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes.					
16. Realmente me interesa el futuro de la organización.					
17. Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo.					

ENUNCIADO	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
18. Me avergüenzode de decir que soy parte de la organización.					
19.Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20. Sería más feliz en otra organización.					
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26. La organización despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño.					
27.La organización brinda estabilidad laboral.					
28. La organization contrata personal temporal.					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
31.Entiendo de manera clara las metas de la organización.					
32. Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas.					
33. Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas.					
34. Los jefes no dan a conocer los logros de la organización.					
35. Las metas de la organización son poco entendibles.					
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37. Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales.					
38. Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente.					
39.Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

**Gracias por su participación**

## ANEXO 3

### CONFIABILIDAD

CUESTIONARIO	VALOR DE ALPHA DE CROMBACH	N° DE ITEMS
The Nursing Stress Scale	0.84	24

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$  = varianza de cada ítem

$S_t^2$  = varianza de los puntajes totales

$k$  = número de ítems del instrumento

$$\alpha = \left[ \frac{24}{24-1} \right] \left[ 1 - \frac{19.23}{103} \right]$$

$$\alpha = (1.04)(0.82)$$

$$\alpha = 0.84$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere  $\alpha > 0.8$ , por lo tanto el instrumento de recolección de datos es confiable.

## ANEXO 4

### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019.

Variables	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Clima Organizacional	139,44	16,49	0,33	0,15
Estrés Laboral	27,33	5,56	0,18	-0,34

En la Tabla, se muestra que los puntajes del Clima Organizacional están alrededor de 139.44 (16.49) y los puntajes del Estrés Laboral están alrededor de 27.33 (5.56), asimismo se observa en ambas variables índices de asimetría y curtosis contenidos entre -1 a 1, señalando que las variables presentan una distribución normal. Decidiéndose utilizar el estadístico paramétrico  $r$  de Pearson.