



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE SALUD  
DEL CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO DE MADRE DE DIOS, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Rosa Robles Fernandez  
Marisabel Saavedra Cachique**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Docente asesor:  
Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada  
Código Orcid N°0000-0002-3770-1287

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

**Miembros del jurado**

-Dr. Edmundo González Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Carlos Gamarra Bustillos

## **DEDICATORIA**

A nuestra familia, porque es nuestra gran motivación y parte fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

Ellos me dieron la fuerza y apoyo en momentos de debilidad, su amor incondicional y su confianza para lograr este sueño alcanzado.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento inicial a Dios por este logro, por darnos salud y paciencia para superar las dificultades, por darnos fuerza y enseñarnos a conservar la calma en momentos de debilidad.

A nuestros padres por darnos la vida, por amarnos como somos y por confiar en nosotras en esta larga y ardua carrera.

A nuestras familias, esposo e hijos, quienes son la razón de nuestra continua lucha y superación, muchas gracias por su comprensión y paciencia en estos largos años de ausencia donde teníamos que dividir nuestros tiempos entre la familia, el trabajo y los estudios.

A nuestros profesores por sus enseñanzas impartidas durante nuestra formación profesional, a nuestros compañeros de aula porque también formaron parte de nuestro desarrollo profesional.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general Demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. El estudio estuvo orientado a un tipo de estudio básico, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental, transversal; la población estudiada estuvo constituida por todo el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico y censal por lo que se trabajó con toda la población. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la utilización de los instrumentos “La Escala de Estrés Laboral de la OIT” y “La Escala de Clima Organizacional SPC, de Socia Palma Carrillo” Los datos fueron procesados utilizando el programa SPSS. De la misma; se obtuvo los siguientes resultados que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,875$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Asimismo existe correlación negativa, significativa y alta entre el estrés laboral y las dimensiones de Autorrealización ( $\rho=-0,756$ ;  $p=0,000<0,05$ ), con la dimensión involucramiento laboral ( $\rho=-0,751$ ;  $p=0,000<0,05$ ), con la dimensión de supervisión ( $\rho=-0,748$ ;  $p=0,000<0,05$ ), con la dimensión de Comunicación ( $\rho=-0,746$ ;  $p=0,000<0,05$ ) y las condiciones laborales ( $\rho=-0,779$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Estrés laboral, clima organizacional, autorrealización personal, involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales.

## ABSTRAC

The general objective of this research was to demonstrate the relationship between work stress and the organizational climate in health personnel of the New Millennium Health Center, Madre de Dios, 2021. The study was oriented to a basic type of study, of correlational level and quantitative approach. The design was non-experimental, cross-sectional; the population studied was made up of all the health personnel of the New Millennium Health Center, Madre de Dios, 2021. The technique of non-probabilistic and census sampling was used so we worked with the whole population. The data collection was carried out using the instruments "The ILO Occupational Stress Scale" and "The SPC Organizational Climate Scale, by Sonia Palma Carrillo" The data were processed using the SPSS program. From the same, the following results were obtained that there is a negative, significant and high correlation ( $\rho=-0.875$ ;  $p=0.000<0.05$ ) between the variables work stress and organizational climate in the health personnel of the New Millennium Health Center, Madre de Dios. There is also a negative, significant and high correlation between work stress and the dimensions of self-realization ( $\rho=-0.756$ ;  $p=0.000<0.05$ ), with the dimension of work involvement ( $\rho=-0.751$ ;  $p=0.000<0.05$ ), with the dimension of supervision ( $\rho=-0.748$ ;  $p=0.000<0.05$ ), with the dimension of Communication ( $\rho=-0.746$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ) and working conditions ( $\rho=-0.779$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Work stress, organizational climate, personal self-realization, work involvement, communication, working conditions.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general.	vii
Índice de figuras y de cuadros	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de Investigación General	15
2.3 Preguntas de Investigación Específicas	16
2.4 Justificación e importancia	16
2.5 Objetivo General	18
2.6 Objetivos Específicos	18
2.7 Alcances y Limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	50
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación	52
4.2 Diseño de la Investigación	53
4.3 Población y muestra	54
4.4 Hipótesis general y específicas	55
4.5 Identificación de las variables	56
4.6 Operacionalización de Variables	56
4.7 Recolección de datos	57
V. RESULTADOS	
5.1 Presentación de resultados	65
5.2 Interpretación de resultados	67
VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	

6.1	Análisis descriptivos de los resultados	71
6.2	Comparación resultados con marco teórico	80
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	93
	Anexo 1: instrumento de investigación	93
	Anexo 2: Ficha de validación de instrumentos de medición	98
	Anexo 3: Informe de turnitin al 14% de similitud	117



## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Descripción por edad del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios	69
Tabla 2. Descripción por sexo del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	70
Tabla 3. Estado civil del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	71
Tabla 4. Ocupación del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre De Dios	72
Tabla 5. Estrés laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	73
Tabla 6. Clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios	74
Tabla 7. Prueba de normalidad.	75
Tabla 8. Estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	76
Tabla 9. Estrés laboral y autorrealización en el Centro de Salud Nuevo Milenio Madre de Dios.	77
Tabla 10. Estrés laboral e involucramiento laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	78
Tabla 11. Estrés laboral y supervisión en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.	79
Tabla 12. Estrés laboral y comunicación en el Centro de Salud Nuevo Milenio Madre de Dios.	80
Tabla 13. Estrés laboral y condiciones laborales en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021	81

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Rangos de edad del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.</i>	69
<i>Figura 2. Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según Sexo.</i>	70
<i>Figura 3. Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según Estado civil</i>	71
<i>Figura 4. Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según Ocupación</i>	72
<i>Figura 5. Nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre De Dios</i>	73
<i>Figura 6. Nivel de clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios</i>	74

## I. INTRODUCCIÓN

Selye (1976) define el estrés laboral como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente se presentará el agotamiento. Cuando el individuo enfrenta situaciones en que el organismo actúa inmediatamente cuando percibe un estímulo negativo pasa por diferentes procesos, señalado por Selye como alarma y agotamiento este proceso se desencadenara según la percepción de cada individuo. Con respecto a la segunda variable de estudio (Pelaes, 2010, p.128) sostiene que El clima organizacional es la Forma como el trabajador percibe y comparte el ambiente donde trabaja, afectando las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y los protocolos que regulan dicho trabajo. Todo Esto va a incurrir directamente en el desarrollo organizacional de la institución a la que se deben.

El trabajo de investigación que ponemos a su consideración trata de demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021, la misma que consta de varios capítulos que se detallan en forma organizada a continuación. Capítulo II. "Planteamiento del problema", aquí se describe de forma clara y concisa la problemática motivo de investigación que se presenta en el Centro de salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Así como un análisis previo a la propuesta de solución y objetivos planteados. Capítulo III. Marco teórico, consta de los antecedentes internacionales e nacionales, las bases teóricas fundamentales que ayudan a comprender de manera adecuada y precisa el problema planteado, sumando al anterior brinda una ayuda en el campo científico y guía el desarrollo, consignándose la definición de términos más resaltantes de la investigación. En el Capítulo IV. Se consignan la Metodología, donde se indican el tipo, nivel y diseño de investigación, asimismo se mencionan la población, muestra y muestreo, también se consignan las técnicas e instrumentos para recolectar y procesar la información obtenida, también se describe el proceso de Análisis de datos y la ética empleada en todo el proceso de la investigación. El Capítulo V. Trata sobre los Resultados obtenidos en tablas y figuras con su debida interpretación, y se realizó la Discusión de los resultados, Capítulo VI se

formularon las Conclusiones, y las Recomendaciones; finalmente se consigno las referencias bibliográficas de las fuentes teoricas empleadas en la investigación, así como los anexos

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

El propósito de la presente investigación fue demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, siendo que esta problemática del estrés laboral es considerado como un riesgo laboral a nivel `psicosocial es considerada a nivel internacional como determinante en el clima organizacional, siendo uno de los factores que pueden originar enfermedades ocupacionales de los trabajadores de las instituciones públicas y privadas así como podría convertirse en un obstáculo de impedimento para la formación de habilidades para hacer frente a las demandas de ajuste del ámbito laboral así como poder controlar las amenazas de los agentes estresores. Siendo que el estado estresante puede afectar a los trabajadores de muchas organizaciones, una de ellas es el sector salud ,por los elevados conflictos internos y externos del personal que están expuestos al enfrentar las demandas de este mundo globalizado el cual conlleva a generar el estrés laboral ,si el colaborador o personal asistencial no es tratado a tiempo y/o no se realiza un trabajo preventivo puede llegar a desencadenar enfermedades ocupacionales y llevarlos muchas veces a perder la vida ;como lo señalan muchos autores(García ,Gil 2016 pág. 12),

Así mismo en relación al estrés laboral como una problemática de la salud mental y de riesgo laboral, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reafirma según las estadísticas que el país con mayor nivel de estrés laboral a nivel mundial continúa siendo México con un 75 por ciento de trabajadores en el país que lo padecen ,debido al ritmo de vida que viven , factores externos, la contaminación y el transporte público, así mismo la OMS detalla con 73 por ciento al país de China y con un 59 por ciento al país de Estados Unidos, de acuerdo a las estadísticas el

Cual hace referencia Rojas (2017 pág.2),

Por otra parte la Organización Internacional del Trabajo, (2016 pág.6), indica que hoy en día los trabajadores de todo el mundo sufren de estrés laboral y esta aumentado debido a la globalización y el progreso tecnológico que han incluido a las nuevas formas de organización del trabajo y relaciones laborales, impactando a muchos por la adaptación y demanda que se presenta frente a la competitividad en este mundo laboral, generando en muchos casos enfermedades ocupacionales que afecta en el rendimiento laboral.

A nivel local se pudo se puede afirmar que en el distrito de Nuevo Milenio existen indicadores de falta clima organizacional; Mientras tanto a nivel nacional en el último informe realizado por el Instituto Integración en el 2015, arrojó que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Lo que agudiza y predispone en los trabajadores a ser un estado de riesgo para que desencadene el estrés laboral. La encuesta se realizó a 2.200 personas en 19 regiones del país; el campo fue realizado en mayo/junio del 2014. El estrés ha comenzado a ser un integrante más en nuestra vida. El profesor e investigador de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Jorge Yamamoto, expresó que el ser humano ha desarrollado mecanismos de defensa para enfrentar los problemas que se le han ido presentando a lo largo de la historia. Los trastornos de ansiedad, provocados por un fuerte cuadro de estrés, pueden provocar un infarto al corazón o un accidente cerebro vascular, medidas de prevención que no se tiene en cuenta pese a que esta mencionando en el manual de salud ocupacional del ministerio de salud de nuestro país donde hacen referencia en los riesgos ocupacionales al estrés.

Si a esta problemática psicosocial del estrés laboral y sus consecuencias le relacionamos con el clima organizacional entonces podemos afirmar que esta problemática se agudiza y se incrementa el riesgo laboral Con lo expuesto, el profesional de la salud antes ocupaba una posición de respeto, autoridad y de reconocimiento, pero hoy en día diversas circunstancias han alterado este papel. Cada vez son más profesionales

quienes presentan estrés, por la presión al que son sometidos con los pacientes, familiares y todo tipo de usuario. A tal punto que no logran brindar una buena atención de calidad. Además, un buen clima organizacional motivaría al personal, sopesaría el mal trato de los pacientes o familias y les ayudaría a sobrellevar el sin sabor. Siendo que, en la actualidad se han incrementado los riesgos laborales, a nivel local podemos afirmar la existencia de agentes estresores que están afectando al personal de salud del centro Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, esto con el empleo de las técnicas de observación, encuestas, se ha podido percibir que dicho personal no realizan un trabajo en equipo, por las carencias tecnológicas, relaciones interpersonales pobres, el desempeño laboral de nivel medio y bajo, no tienen metas laborales bien definidas, el poco compañerismo y respeto entre el personal, conductas que muestran indicadores de estrés laboral: asimismo a nivel institucional.

Asimismo, no existen expectativas de desarrollo personal, dificultades para la toma de decisiones, poca valoración laboral, es notorio la carencia de motivación laboral, no existe un buen nivel de comunicación así como las condiciones laborales no adecuadas, siendo estos indicadores una evidencia de que existe una percepción de nivel medio a menos del clima organizacional, lo cual puede afectar la salud ocupacional deteriorándose la calidad de vida laboral en dichos trabajadores de la salud; por lo que fue conveniente plantearse la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el estrés laboral y Clima Organizacional en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021?

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

### **2.3 . Preguntas de investigación específica**

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión autorrealización en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión supervisión en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión comunicación en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, ¿2021?

### **2.4. Justificación e importancia**

La investigación realizada presenta una justificación teórica desde el marco de la Psicología de la salud, porque permitirá profundizar los conocimientos teóricos en relación a la diferencia que existe en el nivel del estrés laboral y su implicancia en el clima organizacional en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. De las dimensiones del estrés como los agentes estresores están relacionados niveles del territorio organizacional, la tecnología, cual es la influencia del líder, la existencia de la falta de cohesión, así como el respeto de grupo y como se está percibiendo el clima y la estructura de la organización. Asimismo, se estudió la autorrealización, los niveles de involucramiento y supervisión laboral, como está la comunicación y las condiciones laborales percibidas



por los referidos trabajadores de la salud; que serán importantes y relevantes los datos a recogerse porque nos permitirá conocer de forma científica esta problemática para responder a las carencias de comportamiento organizacionales asertivos en la atención propias de la profesión.

La presente investigación tiene relevancia social, puesto que, tanto el estrés laboral y el clima organizacional son de vital importancia para el desempeño laboral de los centros de salud, que le permitirán interactuar saludablemente con sus pares y con las personas a quienes se le brinda el servicio de salud, así como también en nuestra sociedad globalizada y altamente competitiva, siendo de beneficio social para la los profesionales de la salud del referido Centro de Salud, ayudando a mejorar, controlar, los agentes estresores y así se reducirá los niveles de estrés laboral facilitando la mejora del clima organizacional,

Desde el punto de vista práctico a nivel salud ocupacional, la presente investigación tiene relevancia porque las conclusiones y recomendaciones permitirán a los administradores del referido centro de salud, y del Ministerio de Salud tomar decisiones acertadas tanto a nivel planificación de salud ocupacional, como también en la planificación del proyecto de riesgos laborales conforme al Manual de salud ocupacional del Ministerio de salud Lima Perú, que considera al estrés como un riesgo laboral psicosocial, para que se considere de vital importancia en cada trabajador de la salud el desarrollo de habilidades de afrontamiento al estrés laboral, lo cual va influir a una mejora del clima organizacional con los seminarios talleres que se desarrollaran para el bienestar y la calidad de vida laboral que todo trabajador debe experimentar.

Por otro lado, el estudio realizado tendrá un aporte metodológico, pues se podrá disponer de los instrumentos que se van a utilizar que son la Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo \* OIT y la Escala de clima organizacional SPC de Sonia Palma Carrillo, cuyas

propiedades psicométricas fueron adaptadas y estandarizadas para el uso en el medio local; con ello los futuros estudios presentan mayor facilidad; teniendo en consideración que se realizara la validación de contenido por criterio de dos expertos en psicología y junto con el análisis estadístico se van a determinar la confiabilidad de ambos instrumentos de medición a emplear para la muestra en estudio, teniendo esto una relevancia para las futuras investigaciones que se podrán desarrollar.

## **2.5. Objetivo General**

Demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

## **2.6. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión autorrealización en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Determinar relación entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión supervisión en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión comunicación en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

## **2.7. ALCANCES Y LIMITACIONES**

La investigación puede tener de una a cuatro tipos de alcance de acuerdo a la investigación sea el exploratorio, explicativo, descriptivo o correlacional. En sí, los estudios exploratorios pueden tener contenidos descriptivos y estos últimos pueden incluirse en elementos correlacionales.

La investigación realizada permitirá profundizar los conocimientos teóricos que existe en el nivel del estrés laboral y su implicancia en el clima organizacional en el personal del Centro De Salud Nuevo Milenio, Madre De Dios 2021 y las dimensiones de los agentes estresores.

Las limitaciones fueron que actualmente los centros de salud se encuentran abierta para la atención limitada a los usuarios.

Así mismo nos impide tener un contacto directo con todo el personal; sin embargo, debido al grandes avances tecnológico que nos encontramos es posibles contar con ellos mediante mensajes telefónico, video llamas, correos electrónicos, aplicaciones de cuestionarios.

También existe personal que no contribuye en la aplicación del cuestionario.

## **III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes**

#### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Lara y Jiménez (2019) realizaron una investigación que tuvo como punto principal identificar y determinar la relación entre el estrés laboral y la variable clima organizacional presente en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en Ecuador. Para su desarrollo se empleó el enfoque mixto, es decir cualitativo y

cuantitativo. Con respecto a la población, lo conformaron los 459 trabajadores del Hospital y en cuanto a la muestra se tomó a 82 colaboradores. Se empleó un cuestionario CoPsoQ Ista 21 con el propósito de evaluar el clima organizacional presente en el Hospital. El tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva y correlacional. En cuanto a las conclusiones, se determinó que si existe una significativa relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores. Además, el clima organizacional se ve íntimamente afectado, esto debido a la falta de capacitaciones, talleres y la mala organización y seguimiento en cuanto a las relaciones de los colaboradores entre ellos.

El antecedente en mención fue considerado porque ha trabajado las dos variables que es materia de la presente investigación. Asimismo; la metodología, la muestra y las conclusiones son similares.

Aynaguano (2017), realizó un trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio neo fármaco cía. ITDA. Investigación de tipo exploratoria y descriptiva, bajo un enfoque mixto que permite evidenciar el comportamiento de las variables, profundizando teorías y criterios del tema a través de la recolección de información de tipo documental de varios autores. Buscó como objetivo de la investigación se centra en determinar el efecto de las Estrategias de Afrontamiento en los niveles de Estrés Laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda. La muestra estuvo conformada por 57 colaboradores de la planta de producción Ambato. Se utilizó como instrumentos cuatro principios: Cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud, Test de Burnout, Inventario de Estrategias de Afrontamiento y Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE53). Alcanzándose como resultado que la relación del agotamiento como el estrés

tiene una dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social. Se concluye que en la relación entre ambas variables tienen una dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social.

El antecedente se ha considerado porque se ha trabajado con la variable de estrés laboral. La metodología es similar. Los resultados son parecidos.

Álvarez (2016), en su tesis presentada a la universidad de Carabobo de Venezuela con el título el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público tuvo como estudio establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Fundamentaron la investigación las siguientes teorías: la teoría de Cannon (1929), la Teoría el Síndrome general de Aceptación de Selye (1990), la Teoría Z (1970) y la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Metodológicamente está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores

psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución. Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, agentes estresores, factores psicosociales.

Se considera al antecedente porque estudió la variable estrés laboral, la metodología empleada de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, los instrumentos empleados, la muestra de estudio y por los resultados obtenidos.

Sanders (2016), en su tesis presentada a la Universidad Nacional Autónoma, titulada Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. enero - marzo 2016, buscó determina el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario. Diseño: El presente es un estudio descriptivo llevado a cabo en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa Honduras Año 2016, el cual establece los niveles de estrés laboral en 19 encuestas realizadas al personal de enfermería y auxiliares, mediante la escala del Maslach Burnout Inventory. La manifestación física más comunes en orden de frecuencia es la fatiga, la cognoscitiva más común es la concentración deficiente, la emocional más común es la irritabilidad, finamente la manifestación de conducta más comunes es la incapacidad para descansar. Uno de los participantes mostro la prevalencia del síndrome de Burnout alta, dos mostraron niveles moderados mientras que 6 de ellos mostraron niveles bajos. Los demás mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas. Palabras Claves:

Estrés Laboral, Manifestaciones físicas, cognitivas, emocionales y de conducta, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

Este antecedente fue importante en el estudio por la variable de estrés laboral que trabajó. La metodología es similar, así como la población de estudio es personal de salud. Utilizó el mismo instrumento de medición y los resultados son parecidos.

Manosalvas C, Manosalvas L y Quinteros (2015) realizaron una investigación en las instituciones que brinda servicios de salud, especialmente en un hospital. El título de su investigación fue "Clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su correlación", cuyo objetivo principal es dar mayor validez al resultado descriptivo, encontrados en investigaciones semejantes en otros países y plantear un modelo universal frente a otros modelos de organizaciones, que sirva de fundamento para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor dirección del talento. La población estaba conformada por 130 profesionales de la salud del hospital del instituto Ecuatoriano de Seguro Social de Esmeraldas. Se utilizaron los Instrumentos para medir el clima organizacional Koys y Decottiss (1991) y el cuestionario S21 / 26 (1990) y S 4/82 8 (1986) de Meliá et al., para medir la satisfacción laboral. El resultado obtenido muestra los valores del chi cuadrados iguales a  $p < 0,001$ ; que si hay relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El estudio antes mencionado fue importante para la investigación a realizar porque trabajo con la variable de clima organizacional, la metodología similar, así como la población de estudio.

### 3.1.2. Antecedentes Nacionales

Huarancca (2018) el objetivo principal de la tesis realizada fue hallar la relación que presenta el clima organizacional con el estrés laboral en el personal de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco, ubicado en la ciudad de Ayacucho. De acuerdo al aspecto metodológico, la tesis al ser de tipo no experimental, se pudo utilizar un diseño no experimental. Se trabajó con una población de 65 colaboradores de la Red de Salud, y para la muestra se tomó a la población en su totalidad. En cuanto al instrumento de recopilación de datos, se elaboraron dos cuestionarios, uno para el clima organizacional y para el estrés laboral se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los datos e información recopilada se analizaron por medio de la estadística descriptiva a través de tablas y figuras, las cuales se obtuvieron por medio del SPSS y Microsoft Excel. Se evidenció que el resultado del coeficiente de correlación dio como resultado 0.758, lo que indica una relación positiva inversa entre ambas variables, es decir a medida que se incrementa el clima organizacional, los niveles de estrés laboral disminuyen.

El antecedente antes mencionado se ha considerado porque investigó las variables estrés laboral y clima laboral, siendo la metodología similar, la muestra de estudio parecida, la población de estudio son estudiantes adolescentes, siendo las conclusiones parecidas alcanzadas en la presente investigación.

De la Cruz (2018), en su investigación presentada a la Universidad San Martín de Porres, con el título *Estrés laboral y desempeño profesional del servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Planteó como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de



Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Estudio cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La muestra fue probabilística, estratificada de 92 trabajadores de salud. Se usó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional. Se utilizó la prueba Chi cuadrado con un margen de error del 5%. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz. Palabras clave: Agotamiento profesional, evaluación del rendimiento de empleados.

El antecedente mencionado se ha considerado porque investigó la variable estrés laboral. Además, porque aplicó la metodología que es similar, así como la población de estudio son parecidas a las que se empleó en la presente investigación.

Rojas (2017), en su trabajo de investigación titulado *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio – agosto 2017*, presentado la universidad Peruana Calletana Heredia, tuvieron como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - agosto 2017. Material y métodos, el diseño de estudio es no experimental y el tipo de estudio es descriptivo de corte transversal. Dicho estudio se llevará a cabo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia; ubicado en el distrito de San Martín de

Porres – Lima. La población de estudio estará constituida por 50 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se aplicará las siguientes técnicas; encuesta y observación; y como instrumentos se utilizarán un cuestionario y una lista de observación respectivamente; los cuales han sido elaborados por las investigadoras. Así mismo; ambos instrumentos serán sometidos para confirmación de validez y confiabilidad. Para la recolección de información, se contará con la autorización correspondiente, procediendo a su realización, previo consentimiento informado. La información obtenida se procesará y analizará a través de una base de datos en el programa Microsoft Office Excel; el cual permitirá realizar un análisis porcentual de la población. Así mismo; los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y correlación. Palabras claves: estrés laboral, relaciones enfermero - paciente (Fuente: De CS Bireme).

El antecedente citado es importante para la investigación a realizar porque estudio la variable estrés laboral, la metodología es similar, así como la población de estudio y el instrumento de medición. Las conclusiones son parecidas a las que se alcanzó en el estudio.

Cerrón y Poma (2017) realizaron una investigación que tuvo como objetivo establecer y desarrollar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional entre los colaboradores del área de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Desarrollada fue de tipo descriptiva y de acuerdo al título fue correlacional, Se detalló que el tipo de investigación fue no experimental y en cuanto al diseño de la tesis se optó por trabajarlo bajo un diseño descriptivo y por la relación entre las variables de estudio fue correlacional. Se desarrolló una encuesta como técnica de recolección de información y se aplicó un cuestionario a una muestra de 150 colaboradores de la Red de Salud. El instrumento

estuvo conformado por 22 interrogantes relacionadas al estrés laboral mediante la escala de Burnout de Maslach y 28 interrogantes referentes al clima organizacional a través del EDCO – MINSA- 2011. Los resultados obtenidos se pudieron evidenciar que el estrés laboral se mantiene en un nivel bajo, dando como resultado un 54%; así como también el clima organizacional se mantiene alto o por mejorar con un 67.3%. De acuerdo a todos y cada uno de los resultados, se concluyó que no existe relación entre las dos variables de estudio. Además, se identificó que no se percibe estrés laboral.

La investigación citada es importante para el estudio porque consideró las variables del presente estudio. La metodología y la población, son similares. Las conclusiones son parecidas a las que se alcanzó en la investigación.

Guardamino (2017), realizó un trabajo titulado; Estrés laboral y Clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay- 2017. Teniendo como objetivo general determinar la relación entre los factores de estrés laboral y clima organizacional. Siendo la metodología del estudio: de tipo básica, de nivel descriptiva correlacional, Investigación de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 203 trabajadores del Hospital distrital de Chancay. Como instrumentos se empleó la Escala de estrés laboral de la OIT y Escala de Clima Laboral CL-SPC. Alcanzándose como resultados una correlación inversa alta y significativa entre el Estrés laboral y el Clima organizacional, concluyendo que existe relación entre ambas variables.

El antecedente referido se ha considerado para el estudio porque trabajó con las variables estrés laboral y clima organizacional. La metodología y la población son similares. Los instrumentos utilizados son parecidos. Las conclusiones tienen

semejanzas con las que se obtuvo en la investigación.

## **3.2. BASES TEORICAS**

### **3.2.1. Estrés laboral**

Para la investigación fue necesario definir algunos términos que ayuden a comprender el estrés laboral, por lo que se pasa a definir a continuación:

#### **El Estrés**

La organización mundial de la salud (OMS), considera al estrés como “el mal del mundo moderno “y también una “epidemia global”, porque abarca las personas de todo el mundo, independiente de las condiciones sociales, económicas y culturales de cada país y de cada persona individualmente. El estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”.

El estrés es considerado como el mal del mundo moderno, de acuerdo a todas las investigaciones dan a conocer una realidad que actualmente persiste en todos los lugares del mundo y además está aumentando las cifras de este mal porque abarca todas las condiciones sociales y está generando el interés de muchos investigadores.

Lazarus (1966) Define el Estrés como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. El estrés se manifiesta cuando nosotros percibimos algo amenazante y agotamos todos los recursos y todo ello influye el entorno y el individuo donde este último es participante ante muchos sucesos generadores del estrés el cual consiste en un

conjunto de los cambios del organismo asociados al esfuerzo de la adaptación, frente a las mismas demandas psicosociales y del ambiente.

Berrio, N y Rodrigo, Z. (2012), de la publicación del libro de Selye en 1960, definió el estrés como “la suma de todos los efectos inespecíficos de factores (actividades cotidianas, agentes productores de enfermedades, drogas, hábitos de vida inadecuados, cambios abruptos en los entornos laboral y familiar), que pueden actuar sobre la persona”

Barros, R. (2015). El estrés puede ser definido más fácilmente como el conjunto de relaciones orgánicas y psíquicas de adaptación que el organismo emite cuando expuesto a cualquier estímulo que lo excite, lo irrite, le cause miedo o lo haga muy feliz. El estrés puede ser profundo cuando esos estímulos son demasiado fuertes o se prolongan en exceso.

Toro, R y Yepes, L (2004) El estrés es una reacción de ajuste. como reacción origina tensión a nivel físico y psicológico mediante la estimulación del equipo biológico que posee el hombre para enfrentar los estímulos externos que ponen en peligro su vida. El organismo del trabajador de la salud es capaz de percibir estímulos y si este estímulo negativo es percibido conllevan a una reacción de estrés con diferentes manifestaciones físicas y psicológicas.

El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1950).

## **Estrés laboral**

Selye (1976) define el estrés laboral como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente se presentará el agotamiento. Cuando el individuo enfrenta situaciones en que el organismo actúa inmediatamente cuando percibe un estímulo negativo pasa por diferentes procesos, señalado por Selye como alarma y agotamiento este proceso se desencadenara según la percepción de cada individuo.

Barros, R. (2007). Sostiene que el estrés en el trabajo es cada vez más común y hoy ya es uno de los principales motivos de las licencias para tratamiento de salud. La asociación internacional para el cuidado del estrés (ISMA), realizó un estudio sobre el nivel de estrés profesional en ocho países y Brasil estuvo en segundo lugar, abajo solo de Japón, donde 70% de los empleados sufren de ese mal. En aquel país la situación es tan drástica que el estrés, generalmente motivado por el exceso de trabajo, es responsable por aproximados 10 mil muertos por año.

Cano (2002) sostiene que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés laboral, se origina en el proceso de nuestras vidas, estamos expuestos a convivir con diferentes tipos de personalidad en nuestro trabajo y por ende surgen discrepancias en diferente contexto, es allí donde nuestro organismo actúa para ser frente a circunstancias difíciles.

## **Teorías sobre el estrés**

Según la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2011) El estrés ha sido explicado por varios modelos. Unos se

basan en la respuesta del individuo; otros en el análisis de los estímulos del medio, y los más actuales en la interrelación entre el individuo y el entorno.

### **Teoría del Síndrome general de adaptación**

Hans Selye es uno de los representantes del primer enfoque, que estudió el estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas que surgen ante cualquier demanda que supera nuestra capacidad adaptativa (Síndrome General de Adaptación). Selye analizó las fases que atraviesa una persona cuando se enfrenta a una situación de estrés: fase de alarma, de resistencia y de agotamiento.

### **Teoría de la interactividad**

Frente al modelo de respuesta biológica y del análisis psicosocial, el modelo de Lazarus (1966) define el estrés como un proceso dinámico e interactivo. Al considerar de gran relevancia el papel activo del sujeto recoge temas como las creencias, las emociones, los compromisos..., y el papel que juegan en la aparición del estrés.

### **Triple sistema de respuesta**

El estrés siempre es un aumento de activación fisiológica y cognitiva (pensamientos), así como una preparación del organismo para una intensa actividad motora (conductas), (Labrador, F. J. 1992). Esto es lo que se llama Triple Sistema de Respuesta: fisiológico-cognitivo-motor. En 1971, Lang acuñó el término Triple Sistema de Respuesta, que es el concepto con el que vamos a trabajar en las propuestas de intervención en el trabajador. Más adelante lo explicaremos detalladamente. (pág.15)

## **Tipos de estrés**

Pose (2005), señala que existen dos tipos de estrés:

**Eustrés:** Se denomina al estrés positivo, el cual no origina una inestabilidad de tipo funcional; desde un aspecto psicológico, la persona posee la capacidad para poder neutralizar todos aquellos acontecimientos alcanzando sensaciones que generalmente en muchas ocasiones suelen ser confortables con ello, en pocas palabras generan momentos agradables de la vida bajo una forma apropiada, el cual para muchas personas es la forma más grata, fomentando el agradecimiento por cada uno de los momentos que se tenga. Este tipo de estrés suele generar mucha vitalidad, salud y sobre todo energía, es más este tipo de estrés generalmente favorece al momento de tomar alguna decisión, lo que permite así, motivar la iniciativa en cuanto al desarrollo o proceso de cómo poder ser experiencia valiosa y sobre todo única (Pose, 2005).

**Distrés:** este tipo de estrés también se le conoce con el nombre de estrés negativo o estrés desagradable. En este tipo de estrés, la persona desarrolla alguna presión o algún esfuerzo muy por encima de lo que normalmente se realiza, pero de acuerdo a la carga que recae usualmente. Generalmente, en este tipo de estrés viene acompañado de un desbarajuste o alboroto físico, el cual está presente cuando se acelera las funciones, hiperactividad, reducción muscular, aparecen síntomas pertenecientes a diferentes enfermedades, el cual al desarrollarse como idea ocasiona el deterioro propio de una forma más rápida, sobre todo el estrés positivo de manera excesiva podría causar distrés (Pose, 2005).



## **Factores estresores en el trabajo**

Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) detallan como elementos estresores a cualquiera que sea el suceso, hecho, acontecimiento, individuo o elemento, la cual pueda denotarse como alguna situación o impulso que tenga el propósito o finalidad de generar una reacción o respuesta de estrés en la persona que ocasionalmente ya fue evaluada. Es decir, cualquiera que sea el tipo de suceso o circunstancia que genere alguna forma de impresión o colisión hacia el cuerpo humano.

Schiffman, Lazar y Wisenblit (2014) detallan a continuación la existencia de algunos estresores principales que se dan dentro del trabajo:

### **Factores derivados del diseño de los trabajos:**

Actualmente podemos encontrar varios tipos de actividades claras vinculadas al entorno laboral las cuales se han identificado como muy riesgosas para al desarrollo del estrés. Es así como se pueden localizar dentro de ellos el trabajo con un alto nivel de exigencias de ambos aspectos, es decir exigencia física y exigencia mental, esto generalmente implica un abuso laboral el cual podría ser cuantitativo o también cualitativo.

**Las condiciones ambientales:** La manera en cómo se establece el entorno que rodea a los mismos trabajadores, suelen ser desagradables y hasta en muchas ocasiones peligrosas, también se tienen ambientes desordenados y hasta sucios, todos estos aspectos antes mencionados que se generan, se encuentran relacionados al aire libre es decir situaciones comúnmente llamados situaciones atmosféricas del exterior, los altos índices de sonidos o ruido en el ambiente laboral, la también llamada contaminación atmosférica, entre otros, suelen formar parte del estrés laboral, ya que genera desarrollar una exigencia

en el trabajador de tipo físico y hasta psicológico (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014)

**Factores relacionados con los roles de trabajo:** Muchos de los factores que comúnmente se han tratado de determinar incluyen diferentes temas relacionados hacia lo que los trabajadores esperan encontrar, es decir hacia las expectativas de trabajo, las cuales no se han detallado correctamente y que generalmente se vuelven difíciles de conseguir. Debido al no tener muy claro o creando una duda subjetiva en el trabajador frente a las funciones del puesto de trabajo, se desarrollará un impacto negativo de manera psicológica.

**Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:** este punto hace referencia a la ausencia en cuanto a las intervenciones de los trabajadores en las tomas de decisiones, la falta de libertad del trabajador frente a su puesto de trabajo (autonomía laboral) y la escasa comunicación en la relación trabajador – empresa. Otros aspectos que se pudieron determinar, es en cuanto a la estructura austera de la empresa, así como impersonal y la falta de una política laboral, la cual se determine en favor a las familias de cada uno de los trabajadores (Schiffman, Lazar y Wisenblit, 2014).

**Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional**

se puede tocar la forma en cómo percibe la inseguridad en cuanto al ámbito laboral de una manera a largo plazo, la poca y hasta la ausencia de oportunidades laborales que generen un mejor y mayor crecimiento en el aspecto personal, los ascensos, los también llamados cambios continuos en cada una de las diferentes actividades o promociones frente a los cuales, los

trabajadores no se encuentren muy bien preparados, es por ello que la ambición laboral suelen desarrollarse de manera frustrante.

**Factores de la organización que causan estrés laboral** La Organización Mundial del Trabajo (2013) señala que algunos de los factores que causan el estrés en el trabajo ya sea dentro de una institución o empresa son:

**Características del puesto:** labores de manera individual, insignificantes y tediosas, sean generalmente aburridas, actividades en la mayoría de casos asquerosas, actividades que usualmente generen antipatía. Volumen y ritmo del trabajo: la sobrecarga o la deficiencia de trabajo, así como también la delegación de actividades con plazos muy rigurosos.

**Horario de trabajo:** en cuanto al horario de trabajo, suelen establecerse horarios muy rigurosos y hasta intransigentes, así como también jornadas de trabajo con horas demasiado largas, las cuales comúnmente no son muy bien pagadas o también se encuentran fuera del horario de trabajo que se estableció en el contrato, horas de trabajo inesperadas, procedimientos de turnos mal remunerados.

**Participación y control:** no se cuenta con la participación del trabajador y hasta la ausencia del mismo cuando se ha de tomar alguna decisión, no se cuenta con una supervisión o control (por ejemplo, en cuanto a la metodología de trabajo, el ritmo de las actividades, sobre las horas de jornada laboral y el ambiente de trabajo)

**Perspectivas profesionales:** No se sienten seguros en el ambiente laboral, el pago por el trabajo no se realiza de acuerdo a las horas trabajadas sino a destajo, los procedimientos de evaluación sobre el rendimiento del trabajador son injustos y

hasta poco claros, cuando se presenta las capacidades el puesto de manera exagerada o también cuando piden muy pocas competencias.

**Cultura institucional:** escasa y pésima comunicación interna, carencia en cuanto al liderazgo, inadecuada claridad frente a los objetivos institucionales, poca objetividad, mala organización de la empresa.

### **Dimensiones del Estrés laboral según la OIT**

Ivancevich y Matteson (1899), son los aportaron las dimensiones del estrés laboral que a continuación se detallan, para lo cual crearon el instrumento de medición en el en el país de España, aportes que han sido de gran utilidad para la presente investigación.

**Clima Organizacional:** La definición del clima organizacional es en función a las orientaciones y los métodos de medición amparados por teóricos e investigadores. Sin embargo, es posible considerar como un conjunto de características de calidad de vida laboral que tiene gran influencia en la producción y el progreso del talento humano.

**Estructura organizacional:** Se refiere a procedimientos coordinados entre las personas. Por lo general se presenta cuatro calificativos comunes a toda organización como son: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad.

**Territorio organizacional:** Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La mala o falta de disposición de espacio físico puede incrementar cualquier tipo de riesgo laboral.

**Tecnología:** Se refiere a los materiales y equipos con que cuenta el trabajador para realizar de manera apropiada su labor que le corresponden hacer en su centro de trabajo, así como la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas.

**Influencia del Líder:** Se refiere a la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

**Falta de cohesión:** Se refiere a que las personas no se identifican con el grupo de personas con el que trabajan a diario.

**Respaldo del grupo:** Es fomentar buenas relaciones interpersonales en los espacios laborales para que haya un respaldo del grupo por cada uno de los miembros, para lograr con éxito las actividades del grupo es fundamental la comunicación, esto se logra con respeto mutuo.

### **Relación entre el estrés laboral y el clima organizacional**

Muchas veces por tratar de generar un ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, donde el trato que un líder tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de salud, así como la relación con los pacientes en las atenciones asistenciales que se les brinda, con los visitantes médicos; van ir conformando el Clima Organizacional en el centro de salud donde se realizara la investigación; así también si a esta situación de interacción entre el personal de salud en el ambiente de las diversas áreas de salud, se realizan con la expresión de las emociones y cuando estas son de forma negativa como la expresión de la cólera, ira, tristeza, enojo por diferentes factores, entonces se puede generar el estrés laboral en el personal asistencial lo que afectara el desempeño profesional creando

un clima organizacional desfavorable lo que se ve reflejado en una regular o mala atención de calidad en el servicio de salud que **se** brinda a los pacientes.

Asimismo, se puede observar los grandes índices de rotación de personal por un mal proceso de selección, al generar estrés laboral en este personal de salud pueden generar un clima organizacional hostil afectando la calidad en la atención; y lo perjudicial para toda Institución de salud es que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las entidades para las que trabajan. Por lo que al afirmar la que existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional será necesario establecer las estrategias de prevención y los métodos de evaluación y gestión del riesgo laboral motivo de esta investigación. Además, se analizará el papel del clima institucional en este proceso de investigación a realizar asimismo también generar los medios que pueden utilizarse para gestionar el control y manejo de los agentes estresores para el control y el manejo del estrés laboral.

### **3.2.2 Clima organizacional**

Para realizar la investigación fue necesario poder considerar definiciones más significativas que detallamos de la variable Resiliencia que facilite comprender mejor esta problemática en estudio:

El clima organizacional es la Forma como el trabajador percibe y comparte el ambiente donde trabaja, afectando las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y los protocolos que regulan dicho trabajo. Todo Esto va a incurrir directamente en el desarrollo organizacional de la institución a la que se deben. (Pelaes, 2010, p. 128).

El clima organizacional, es la forma como un grupo de personas ven la realidad de su entorno dentro de la empresa donde laboran. Esta forma de ver en conjunto, está influenciada por la realidad, por la influencia de quienes los lideran, por los colegas, la familia, etc. (Toro, 1992, p.18).

En base a estas definiciones podemos afirmar que clima laboral va a influenciar en el desarrollo del potencial humano. El éxito organizacional depende del crecimiento y bienestar de sus equipos de trabajo y para ello, el balance entre vida personal y profesional es fundamental. Donde los trabajadores de la salud tienen una gran responsabilidad en su preparación personal en desarrollo del potencial humano, así como los administradores cumplir con los protocolos de los riesgos laborales en especial del riesgo psicosocial que es el estrés laboral que afecta el clima organizacional.

Hall (1996), citado por Álvarez (2001, p.700) define el clima organizacional como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, las cuales son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores los cuales se supone marcan un grado de influencia en su conducta.

Álvarez (1992) citado por Carmona (2010, p. 73) ha sostenido que el clima organizacional está generado por el ambiente bien sea favorable o desfavorable, el cual impulsa en todos los miembros el sentido de pertenencia, lealtad y la satisfacción en el trabajo.

Asimismo, es importante considerar que para todo trabajador de la salud puedan experimentar ambiente laboral es necesario que se integre e identifique con la institución de salud, comprenda

que el trabajo en equipo puede ayudarnos a tener una mejor percepción del ambiente laboral; de esta forma mejore su desempeño laboral, se les debe proveer un clima organizacional favorable, de comunicación, para que puedan fortalecer las relaciones interpersonales. Siendo que, los trabajadores que son afectados positivamente por el ambiente laboral, tienden a desarrollar una calidad de servicio óptimo, identificándose plenamente con la organización

### **Enfoques para la conceptualización del Clima Organizacional**

Dessler (1979) citado por Atalaya (2014, p. 46-47), afirma que existe tres enfoques que buscan explicar el concepto de Clima organizacional. El estructural, el subjetivo o perceptual y el integral. Estos enfoques se explican a continuación:

#### **Enfoque estructuralista**

Sostienen que el clima organizacional surge a partir de ciertas características de la estructura propia de la organización, es más, dichas características no se ven influenciadas por las percepciones que pueden tener los miembros de la organización, quienes básicamente cumplirían el papel de observadores e informadores del clima laboral, pero pese a ello, la presencia del individuo es considerado por este enfoque como un factor importante dentro del entorno situacional. García (2006) citado por Atalaya (2014, p. 46).

Este enfoque centra su atención en las diversas características que puede tener una empresa, la cual va a generar una diversidad de climas dentro de ella, basada en la magnitud del control del trabajador, fortaleciendo sus debilidades, para que marque la pauta y pueda, finalmente, crear mejores relaciones, el cual a su vez va a establecer una armonía dentro de su labor.



## **Enfoque Participativo o Subjetivo**

Los teóricos de este enfoque afirman que son las percepciones de los trabajadores el punto central del clima organizacional. A partir de ellas se describe al clima organizacional considerando importante conocer la opinión que los trabajadores tienen sobre la satisfacción de sus necesidades sociales y el logro de sus tareas laborales. Como se puede ver a diferencia del enfoque estructuralista, el enfoque perceptual le resta protagonismo a la estructura de la organización, como eje del clima organizacional y centra su atención en el recurso humano de la empresa, asumiendo que el clima es un atributo del individuo quien percibe su entorno y le da significado para hacerlo comprensible. Dávila y Romero (2010), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Podemos afirmar al respecto que, consideran la percepción del trabajador, como el punto neurológico del clima organizacional, dando mayor importancia la opinión de cada uno de ellos y facilitándoles el logro de sus metas a nivel social y laboral, considerando siempre la perspectiva del obrero como un recurso de utilidad.

## **Enfoque Integrado**

Sostiene que este enfoque recibe los aportes de los dos anteriores, es decir, asume que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los factores estructurales de la empresa (elemento objetivo) y las percepciones de los trabajadores (elemento subjetivo), sobre la estructura de la organización. García (2006), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Este enfoque integra lo estructural con lo participativo,

interactuando entre sí, y logrando un equilibrio que puede ser beneficioso para lograr un mejor clima organizacional, basado en las experiencias de dichos complementos, contribuyendo de esta forma a entender mejor el ambiente donde laboran.

### **Características del Clima Organizacional**

Según Brunet (1987, p. 13) el clima posee las siguientes características: Es un concepto molecular y sintético como personalidad.

- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos sustitutos pueden variar, pero el clima puede continuar siendo siempre el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo que puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado mayormente por características, conductas, aptitudes y/o expectativas de otras personas, como también por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa.

- Resulta difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden fácilmente identificarse.
- Tiene consecuencias en el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos.

Las características del clima organizacional, confluyen en la forma como se desarrolla estructural e integralmente una empresa, afectando el comportamiento y actitud del trabajador, determinado por las concepciones y percepciones del ambiente laboral, sin que ello afecte lo fenomenológico distinto de su labor.

### **Tipos de Clima Laboral**

#### **Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador**

En este ámbito laboral el clima donde se aprecia un grado de desconfianza de parte de la dirección con los empleados. Las decisiones más importantes, en su mayoría son tomadas por quienes integran la cúpula de la organización. Los trabajadores se ven amordazados en un clima de insatisfacción, temor y amenazas, muy raras veces recompensas. Al parecer este tipo de ambiente no es muy estable y dificulta la comunicación entre dirección y empleados los cuales solo reciben órdenes específicas. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 28).

Este concepto de sistema es muy negativo porque no ayuda a un buen clima laboral. No se puede trabajar en una empresa con fisuras organizacionales, que en el proceso del tiempo degenera el objetivo primario, sin que se puedan generar alternativas, que logren en un corto plazo solucionar la diversidad de problemas que acurran dentro de ella.

### **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Un ámbito laboral con este clima la dirección permite una confianza gradual con el empleado como si tratara de un amo con su siervo. Las decisiones son tomadas por la cúpula y solo algunas en los niveles inferiores. Las motivaciones tienden a variar entre recompensas o castigos. Este tipo de clima da la impresión de ser estable o bien estructurado. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 29).

En este sistema el jefe tiene confianza con sus empleados y utiliza mecanismos para cumplir con sus necesidades sociales, con la finalidad de motivarlos, como indica el autor, parece ser que es un ambiente estable, pero no lo confirma, pues al parecer el trabajador queda condicionado a fortalecerse de sus propios méritos.

### **Clima tipo participativo: Sistema III – Consultivo**

En este clima la dirección permite la participación y les da confianza a sus empleados. Aun cuando la política y las decisiones se toman generalmente en la cúpula, se permite a los subordinados tener participación dentro de la toma de decisiones específicas. La comunicación va de forma descendente. Las recompensas y los castigos que ocasionalmente se dan, se usan para motivar a los trabajadores, reconociendo de alguna forma su alta estima y prestigio. Es un clima de condiciones dinámicas, donde el cuerpo administrativo es una forma de alcanzar os objetivos finales. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 30).

Este tipo de ambiente o clima laboral resulta altamente satisfactorio, ya que permite la participación directa del trabajador, considerándolo como un elemento importante dentro de la organización. La interacción de manera dinámica, cómo se maneja este sistema, va a influenciar en el éxito de los objetivos alcanzados.

#### **Clima tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo**

En este clima los empleados gozan de la total confianza de la dirección. Las decisiones están repartidas en cada una de las áreas competentes a la organización. La comunicación fluye de forma ascendente, descendente y lateral. Los trabajadores se ven constantemente motivados por su participación e integración en el cumplimiento de sus objetivos, facilitándoles el mejorar sus métodos de trabajo y evaluar su rendimiento en función a dichos objetivos. Se nota un ambiente de amistad y confianza entre líderes y subordinados. Lo que pudiera llevarnos a la conclusión que este clima participativo logra crear buenos equipos que a larga redunda en el logro y cumplimiento de objetivos trazados que la organización establece de forma estratégica. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 31).

Este es un buen clima para el ámbito laboral, por el hecho de haber integrado de forma corporativa, al trabajador y la dirección, logrando que los objetivos trazados, se alcancen sin desbordar el orden de la planificación. Esto va a afianzar la confianza y la amistad del grupo, consolidando haciéndolo más productivo.

## **Dimensiones del Clima Laboral**

Palma (2004), postuló la existencia de 5 dimensiones de Clima laboral, postura con la cual diseñó un instrumento de evaluación; las mismas que se han considerado para el desarrollo de la investigación a realizar:

### **A. Autorrealización**

Es la valoración que los trabajadores tienen respecto al medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de alcanzar sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus funciones. Ejemplos: Se presentan oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se laboran permiten aprender y desarrollarse. (Palma, 2004, p.11).

En términos laborales y personales, toda persona desea autorrealizarse, o progresar. Para este caso el trabajador de una empresa necesita que se le otorgue o facilite oportunidades que contribuyan a su aprendizaje y desarrollo profesional.

Todos los trabajadores buscan cumplir sus metas personales trazadas, aun cuando se les interpongan obstáculos de por medio. La autorrealización es un proceso en el cual cada persona alcanza su más alto potencial, optimizando todo su potencial y sus recursos para poder alcanzar el éxito anhelado.

La autorrealización no esta está libre de caer en ciertas “trampas”, que van a contaminar el propósito inicial, por lo cual muchos creen que autorrealizarse es alcanzar el éxito social o el éxito económico, que lo convierten en el paradigma máximo de la aceptación social y personal. Hoy en día hay personas con pocos recursos, pero con un gran proyecto de

autorrealización, y por otro lado hay personas con muchos recursos, pero con poca capacidad profesional, como diría un proverbio popular; hay personas tan pobres, tan pobres, que lo único que tienen es dinero. (Lozoya, 2013).

## **B. Involucramiento laboral**

Es el compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización, identificando los valores organizacionales. Ejemplo: Se considera cada empleado como elemento fundamental para el éxito de la organización, así como los trabajadores están comprometidos con la organización. (Palma, 2004, p.11).

El involucramiento laboral surge como resultado del compromiso y el grado de responsabilidad que cada trabajador asume, bajo las condiciones necesarias para su desarrollo. Así el trabajador aumenta su nivel participativo en la organización volviéndose un elemento clave para el logro de metas establecidas.

## **C. Supervisión**

Es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: El supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. (Palma, 2004, p.11).

La supervisión es observar sistemática e intencionadamente las actividades que se realizan en un programa o proyecto. Consiste en recoger información rutinaria de todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar como

progresan las actividades del proyecto. Implica comunicar los progresos a los responsables del proyecto, mediante informes con información recabada para mejorar el rendimiento del proyecto. La supervisión provee de información útil para:

- Estudiar el contexto de la comunidad y su proyecto.
- Establecer las aportaciones a utilizar en el proyecto.
- Identificar los problemas que se presentan en el proyecto y encontrar soluciones.
- Utilizar las personas y el tiempo adecuado. Asegurarse de que todas las actividades se cumplan.
- Emplear las experiencias de un proyecto en otro. (Bartle, 2007, parr.1).

Esta dimensión de supervisión es la responsable de controlar sistemáticamente los diferentes procesos de la organización, y su normal funcionamiento, para finalmente resumir si el proyecto está caminando de forma positiva, o de lo contrario para tomar las medidas correspondientes.

#### **D. Comunicación**

Es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa para optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004, p.11).

La comunicación es la transmisión recíproca de información, la cual va permitir a los empleados realizar sus labores encomendadas y de esta manera aumentar la productividad y realizarla con eficacia, integrando de esta



manera los grupos o equipos de trabajo.

Comunicar es también poner al corriente de situaciones personales, es una de las más grandes cualidades racionales que nace de la necesidad del hombre de vivir en comunidad, que permite intercambiar pensamientos que van a ser útiles dentro de la convivencia organizacional. (Fonseca, 2000, p. 4).

El compartir experiencias a través de la comunicación, se hace vital, por tratarse de una necesidad inherente del ser humano. Dentro del marco laboral no es la excepción, los individuos se facilitan y agilizan los diferentes procesos laborales por medio de la comunicación de sus experiencias.

Chiavenato (2006, p. 110) manifiesta que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

En este aporte teórico, la comunicación viene a ser un proceso fundamental, base de toda sociedad, y por ende común entre los seres racionales que quieren dar a conocer sus ideas o intercambiar información necesaria e importante dentro del marco establecido. Siendo importante esta dimensión para el estudio a realizar.

## **E. Condiciones Laborales**

Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Ejemplos: Lo atractivo de la remuneración en comparación con otras empresas y/o la innovación tecnológica para mejorar, facilitar y optimizar el trabajo. (Palma, 2004, p.11).

Es imprescindible para cada organización proveer las condiciones adecuadas o ideales, para facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Cada integrante debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos, para motivar su rendimiento.

### 3.3. Marco conceptual:

**Autorrealización:** Es la valoración que los trabajadores tienen respecto al medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de alcanzar sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus funciones. Ejemplos: Se presentan oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se laboran permiten aprender y desarrollarse. (Palma, 2004, p.11).

**Características del puesto:** labores de manera individual, insignificantes y tediosas, sean generalmente aburridas, actividades en la mayoría de casos asquerosos, actividades que usualmente generen antipatía. Volumen y ritmo del trabajo: la sobrecarga o la deficiencia de trabajo, así como también la delegación de actividades con plazos muy rigurosos. (Palma, 2004).

**Condiciones laborales:** Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Ejemplos: Lo atractivo de la remuneración en comparación con otras empresas y/o la innovación tecnológica para mejorar, facilitar y optimizar el trabajo. (Palma, 2004, p.11)

**Clima organizacional:** El clima organizacional es la calidad o cantidad de características ambientales percibidos o experimentados por los miembros de la organización que tienen una influencia decisiva en su comportamiento" Esto incluye una amplia gama de elementos

ambientales que implican en la motivación de sus miembros.  
(Chiavenato, 2009)

**Establecimientos de salud:** “es la unidad básica del primer nivel de atención y complejidad de la salud, orientada a brindar atención integral en sus componentes de promoción, prevención y recuperación. Para mejorar la organización de los servicios de salud, cada establecimiento de salud se clasifica de acuerdo con los servicios prestados, las infraestructuras, los recursos humanos y la capacidad para resolverlos”  
(Rodríguez, C.2002)

**Estrés laboral:** como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente se presentará el agotamiento. Cuando el individuo enfrenta situaciones en que el organismo actúa inmediatamente cuando percibe un estímulo negativo pasa por diferentes procesos, señalado por Selye como alarma y agotamiento este proceso se desencadenara según la percepción de cada individuo.  
(Selye 1976)

**Factores estresores en el trabajo:** Son elementos estresores a cualquiera que sea el suceso, hecho, acontecimiento, individuo o elemento, la cual pueda denotarse como alguna situación o impulso que tenga el propósito o finalidad de generar una reacción o respuesta de estrés en la persona que ocasionalmente ya fue evaluada. Es decir, cualquiera que sea el tipo de suceso o circunstancia que genere alguna forma de impresión o colisión hacia el cuerpo humano. (Schiffman, Lazar y Wisenblit 2014)

**Involucramiento laboral:** Es el compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización, identificando los valores organizacionales. Ejemplo: Se considera cada empleado como elemento fundamental para el éxito de la organización, así como los trabajadores están

comprometidos con la organización. (Palma, 2004, p.11).

**Personal de salud:** "Para la Organización Mundial de la Salud - OMS (2006), el personal de salud es "todos los que realizan tareas cuyo objetivo principal es promover la salud". Los trabajadores de la salud deben estar capacitados para enfrentar desafíos como el avejentamiento de la población, las nuevas enfermedades y la creciente carga de las ya existentes o el incremento de conflictos y violencia" (Chiang y Ojeda, 2013).

**Supervisión:** Es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: El supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. (Palma, 2004, p.11).

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Tipo y nivel de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

El estudio fue de tipo básico porque recogió la información sobre el estrés laboral y el clima organizacional, estableciendo que estas variables están significativamente relacionadas, que será un aporte para la aplicación de estrategias de intervención secundaria, que ayudarán a mejorar y controlar las dimensiones de los agentes estresores y como estos están interfiriendo en clima organizacional.

Valderrama (2013) refiere en la siguiente cita textual que:

“una investigación básica o teórica pura o fundamental es aquella que aporta conocimientos científicos organizados y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica de inmediato, sólo se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientado al descubrimiento de leyes y principios” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 164.)

### **Nivel de investigación**

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, es decir, la variable a describir y relacionar serán el estrés laboral y el clima organizacional, que se presenta en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2020. (Carrasco, 2005).

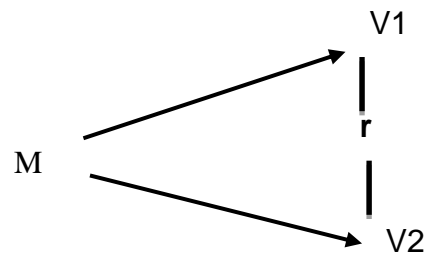
La investigación fue de corte transversal, porque el instrumento seleccionado se aplicará a la población objeto de investigación en un solo momento y tiempo único. Carrasco, (2005), sostiene al respecto que, los estudios transversales se utilizan para investigar hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo. (pág. 72)

### **4.2. Diseño de la investigación**

El diseño del estudio fue No Experimental de corte transversal, debido a que no se van a manipular las variables de estudio y se realizarán en un tiempo determinado que será de junio a octubre del 2020 a abril 2021. Este diseño es conocido también como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurrido los hechos. Según Hernández, et al., en la investigación Ex Post Facto el investigador tiene que limitarse a la observación de

situaciones ya existentes dada la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos. (Hernández, et al. 2014)

Al esquematizar este tipo de investigación obtendremos el siguiente diagrama.



En el esquema:

M= Muestra de Investigación

V1 = Estrés Laboral

V2 = Clima Organizacional

r = Posible relación entre las variables

Se asume en este diseño una probabilidad del 90% de relación entre las variables.

#### 4.3. Población y muestra de estudio

##### Población

Para el presente estudio estuvo conformada por el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Con un total de 93.

##### Muestra

Para la presente investigación por la naturaleza, importancia y relevancia la muestra estaba conformada por la totalidad de la población del personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Que son un total de 93 personas.

## Muestreo

Para el estudio se determinó la muestra con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que permite al investigador seleccionar las unidades de estudio en aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos en la presente investigación

### **4.4. Hipótesis general y específica**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

#### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de Autorrealización en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión supervisión en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión comunicación en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

#### **4.5. Identificación de variables**

Las variables que se utilizaron para el desarrollo de la presente investigación fueron:

- Estrés laboral
- Clima organizacional

#### **4.6. Operacionalización De Variables.**

##### **Estrés laboral**

Esta definición operacional del estrés laboral se obtuvo con los resultados de la aplicación de la Escala de estrés laboral, de la OIT, con lo que, conoceremos las dimensiones de territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, el respeto del grupo, la estructura y el clima organizacional

##### **Clima Organizacional**

La definición operacional del clima organizacional se obtuvo con los resultados de la aplicación de la Escala de clima laboral SPC de Sonia



Palma Carrillo, que darán a conocer las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión. La comunicación, así como las condiciones laborales.

#### **4.7. Recolección de datos**

##### **4.7.1. Técnicas de recolección de datos**

Las Técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron las siguientes:

- La Observación
- La encuesta
- La Psicometría

##### **4.7.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los Instrumentos a emplear para la recolectar de datos serán:

- La Escala de Estrés Laboral de la OIT
- La Escala de Clima Organizacional SPC, de Socia Palma Carrillo.

## **Escala de Estrés Laboral de Organización Internacional del Trabajo OIT**

### **Ficha Técnica:**

Nombre del Test : Escala de Estrés Laboral OIT\_OMS

Nombre del Autor : Ivancevich & Matteson

Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico

Objetivo : Identificación de los estresores .Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

**Estructuración : La prueba tiene 7 áreas**

### **CARACTERISTICAS:**

- a. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- b. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.
- c. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuesta

### **METODOLOGÍA:**

Las técnicas que se utilizaron para el análisis son, principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.

- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.
  
- Otras técnicas: Junto con las entrevistas, cuestionarios y/o reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitivas o de relajación corporal.

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de estrés laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambiental de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima Organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa

- 1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.**
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.**
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

**5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.**

6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

**7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés**

La Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), adaptaron la prueba en nuestro medio para analizar y estudiar los estresores presentes en las empresas e instituciones públicas y privadas, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan siete áreas de estrés constituidas mediante la combinación de cuatro niveles: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo (bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés).

Estructuraron la prueba en 25 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, siete opciones: (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre).

### **Validez**

La validez de este instrumento fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contacto Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total.

Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la Validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

## Fiabilidad

En un estudio con 203 asesores telefónicos se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. **Respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.**

### Escala de Clima Organizacional SPC de Sonia Palma Carrillo

Nombre del Instrumento	: Escala de Clima Laboral.
Autor	: Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	: Perú.
Estandarización	: Estandarizado en Lima Metropolitana con una muestra de 1323 trabajadores dependientes de una empresa de producción y de servicios tanto estatales como particulares.
Administración	: Individual y colectiva.
Tiempo Aplicación	: De 15 a 30 minutos aproximadamente.
Significación	: Evalúa el nivel de clima laboral de Trabajadores.
Tipificación	: Baremado percentiles generales para muestra total por sexo, jerarquía laboral, tiempo de servicio, turno y edad.
Dimensiones que Evalúa	: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

Las cinco dimensiones que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Tabla 1

*Dimensiones e Items*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: Palma (2004)

De acuerdo a las normas técnicas establecidas por Sonia Palma se puntúa de 1 a 5 puntos para cada uno de los factores. Las dimensiones consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, tomándose como criterio que a mayor puntuación la percepción del ambiente de trabajo es favorable, mientras que a menor puntuación se interpretara, al contrario.

Tabla 2

*Categorías y Puntajes de las Dimensiones y Total General*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FACTORES I al V</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Medio	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

Fuente: Palma (2004)

**Confiabilidad y Validez**

Los datos obtenidos de la muestra total que utilizo la autora, fueron analizados con el Programa SPSS, se aplicaron los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se encontró la confiabilidad evidenciando correlaciones es de 0.97 y 0.90 respectivamente; esto nos indica que existe una alta consistencia interna de los datos y nos permite confirmar que el instrumento es confiable. Los datos de la versión que

contaba con 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser – Meyer Okin y tuvieron un nivel de 0.980 lo que indica la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Después de corroborada la adecuación, se realizó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes, luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre las cinco dimensiones de clima laboral, confirmando la Validez del instrumento.

Tabla 3

*Fiabilidad de la Escala de Clima Laboral*

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	<b><math>\alpha</math></b>
<i>Alfa de Cronbach</i>	0.97

Fuente: Palma (2004)

### **Prueba Piloto**

Para este trabajo se realizó un análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach obteniéndose una confiabilidad de 0.975 según George y Mallery (2003) este valor sería excelente.

Tabla 4

*Clasificación de Confiabilidad según George y Mallery*

<b>Valores</b>	<b>Niveles</b>
Por debajo de 0.5	No aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Nivel Pobre
Entre 0.6 y 0.7	Débil
Entre 0.7 y 0.8	Nivel Aceptable
Entre 0.8 y 0.9	Bueno
Superior a 0.9	Excelente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5

*Baremos*

<b>Pc</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>	<b>Total</b>	<b>Pc</b>
99	45	49	49	47	46	231	99
95	41	45	45	44	42	215	95
90	39	43	43	42	40	205	90
85	38	41	41	40	39	197	85
80	38	40	40	39	38	193	80
75	37	40	39	38	37	189	75
70	36	38	38	37	36	185	70
65	35	38	37	36	35	181	65
60	34	37	36	35	35	178	60
55	33	36	35	35	34	173	55
50	32	35	34	34	33	168	50
45	31	34	33	33	32	164	45
40	30	33	32	32	31	159	40
35	30	32	31	31	31	154	35
30	28	31	30	30	30	149	30
25	27	30	29	29	29	144	25
20	26	29	28	27	27	138	20
15	25	28	26	26	26	131	15
10	23	26	24	25	24	124	10
5	21	23	21	22	22	112	5
1	16	17	16	17	18	92	1
<i>Media</i>	<i>31.68</i>	<i>34.69</i>	<i>33.63</i>	<i>33.28</i>	<i>32.8</i>	<i>166.07</i>	<i>Media</i>
<i>D.S.</i>	<i>6.45</i>	<i>6.65</i>	<i>7.01</i>	<i>6.54</i>	<i>6.11</i>	<i>31.28</i>	<i>D.S.</i>

Fuente: Palma (2004)



## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

En la investigación realizada, los métodos de análisis de datos se procesaron conforme se detallan a continuación:

- Para la presente investigación se hizo uso de las técnicas de recolección de datos basadas en el uso de escalas para medir las variables Estrés laboral y Clima Organizacional.
- Primero, se tramitó la solicitud personal del investigador a la Institución del Centro de Salud de Madre de Dios.
- Asimismo, se presentó el consentimiento informado al personal de salud que serán la muestra de estudio así mismo, se coordinará con los administradores, la dirección debido al estado de emergencia sanitaria que se encuentra el país, para su aplicación, con los protocolos respectivos.
- Previo a la recolección de los datos se informó al personal de salud el objetivo de la investigación, evaluando a los que deseen participar voluntariamente.
- Se elaboró la base de datos en el programa microsoft Excel 2016, posteriormente se procederá a importarlo a SPSS versión 24 con el cual se obtendrán las medidas de tendencia central y dispersión, así como la media, varianza, desviación estándar, error estándar, etc. del presente estudio.
- Posteriormente se evaluó con la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, de las muestras, con ella se determinará las pruebas estadísticas que se usarán para obtener los objetivos del estudio. También se utilizó para identificar las diferencias significativas del funcionamiento familiar y resiliencia según sexo y edad la U de Man

Whitney y la T de Student, para las identificar las relaciones significativas se utilizará la rho de Spearman.

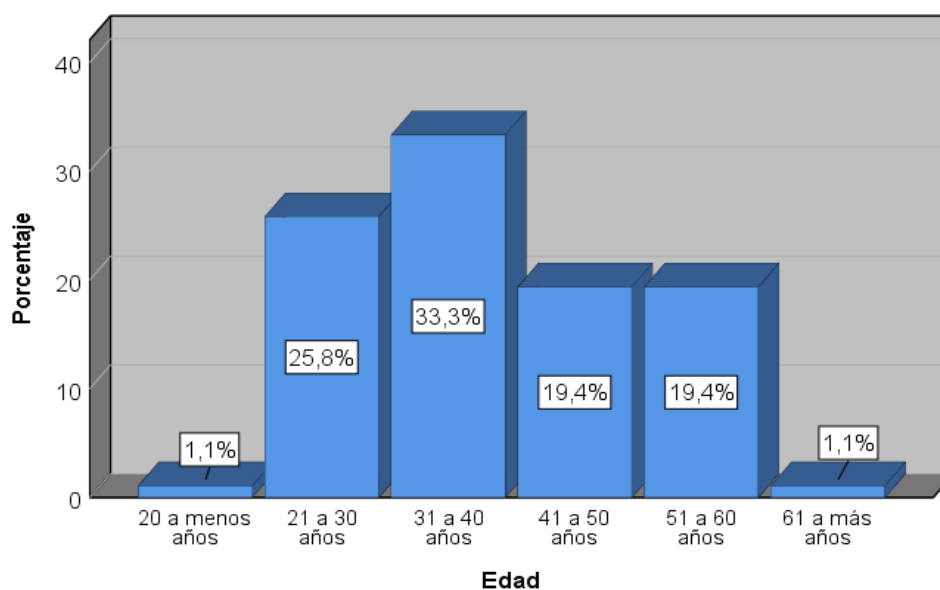
- Para evaluar las propiedades psicométricas de ambos instrumentos de medición el Escala de estrés laboral de la OIT y la Escala de clima organizacional SPC, se utilizaron los estadísticos Alpha de Cronbach para la confiabilidad por consistencia interna ítem test. La validez de contenido fue por criterio de expertos a cargo de dos psicólogos especialistas y se utilizará la V de Akien.

## 5.2. Interpretación de resultados

Tabla 1.

*Descripción por edad del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a menos años	1	1,1%
21 a 30 años	24	25,8%
31 a 40 años	31	33,3%
41 a 50 años	18	19,4%
51 a 60 años	18	19,4%
61 a más años	1	1,1%
Total	93	100,0%



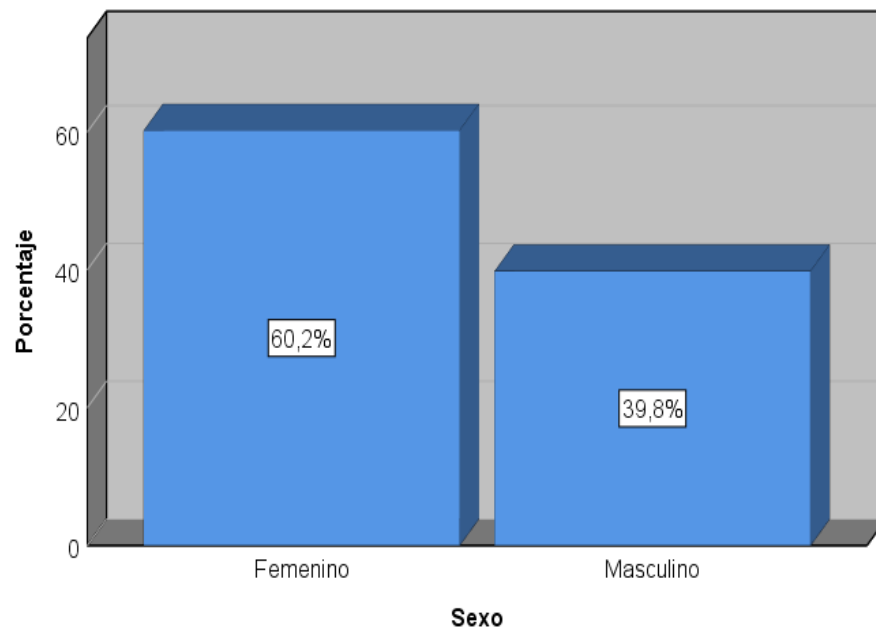
*Figura 1. Rangos de edad del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

Como se describe en la tabla 1 y figura 1, la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, tiene edades comprendidas entre 31 y 40 años (33,3%). En menor proporción se encuentran los que tienen entre 21 y 30 años (25,8%), así como los que tienen entre 41 y 50 años (19,4%) y 51 a 60 años (19,4%). Solo el 1,1% tienen menos de 20 o más de 61 años.

Tabla 2.

*Descripción por sexo del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	56	60,2%
Masculino	37	39,8%
Total	93	100,0%



*Figura 2.* Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según sexo Como se observa en la tabla 2 y figura 2, la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios que conformaron la muestra son del sexo femenino (60,2%) y solamente el 39,8% son del sexo masculino.

Tabla 3.

Estado civil del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	53	57,0%
Casado	24	25,8%
Viudo	1	1,1%
Divorciado	8	8,6%
Conviviente	7	7,5%
Total	93	100,0%

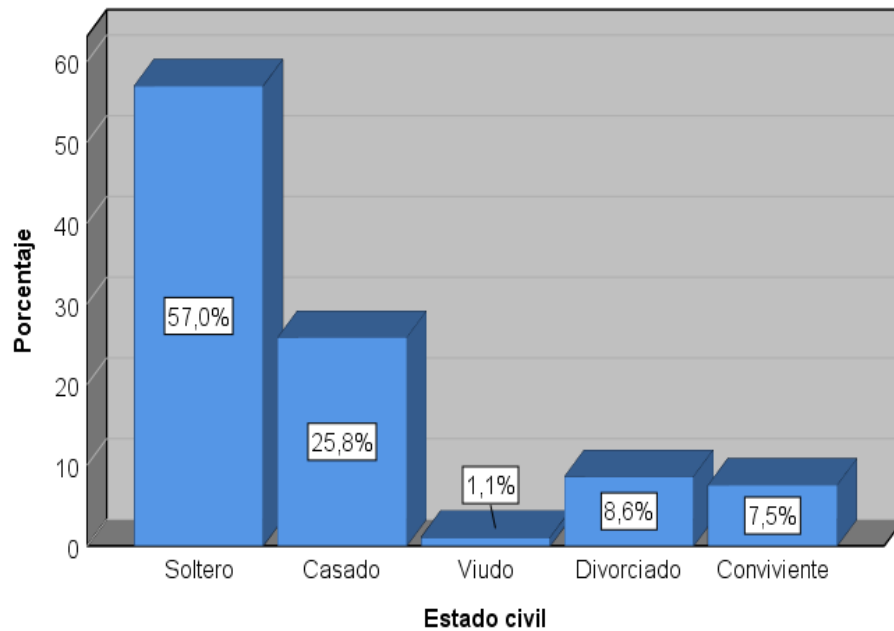


Figura 3. Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según estado civil

En la tabla 3 y figura 3, se tiene que la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios que conformó la muestra son solteros (57%) o casados (25,8%). En menor proporción se hallan los divorciados (8,6%) convivientes (7,5%) y viudos (1,1%).

Tabla 4.

Ocupación del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios

	Frecuencia	Porcentaje
Técnico de enfermería	28	30,1%
Médico	6	6,5%
Licenciado en enfermería	15	16,1%
Psicólogo	9	9,7%
Odontólogo	3	3,2%
Biólogo	2	2,2%
Técnico de laboratorio	1	1,1%
Obstetra	1	1,1%
Trabajador social	1	1,1%
Administrativo	27	29,0%
Total	93	100,0%

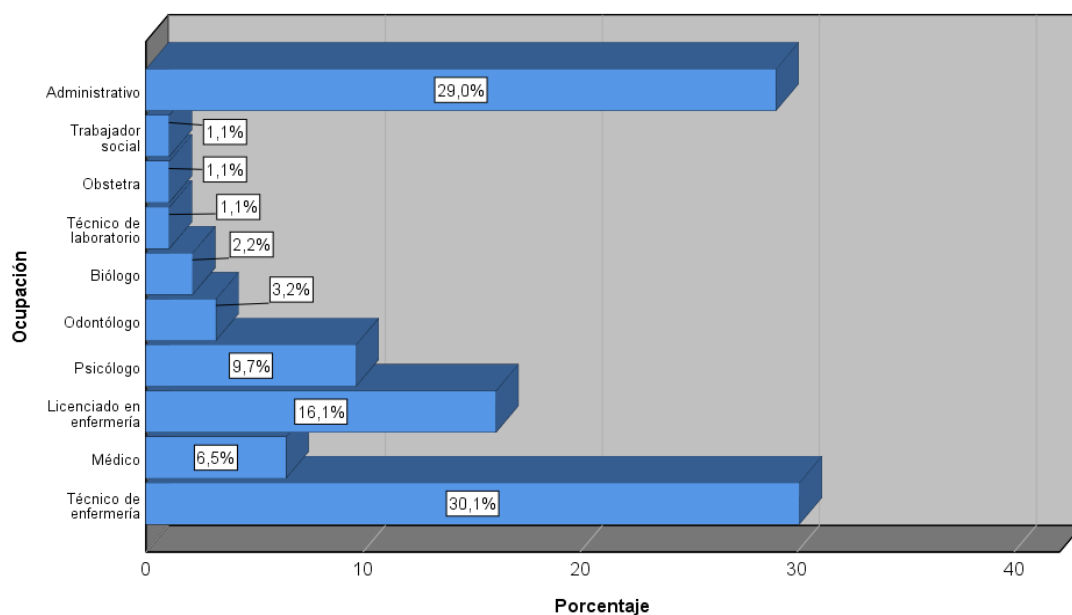


Figura 4. Personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios según ocupación

En la tabla 4 y figura 4, se tiene que la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios son técnicos de enfermería (30,1%) o administrativos (29%). En menor número se presentan los licenciados en enfermería (16,1%), psicólogos (9,7%), médicos (6,5%), odontólogos (3,2%) o biólogos (2,2%). Trabajadores sociales, obstetras y tecnólogo de laboratorio hacen menos del 1,1% cada uno.

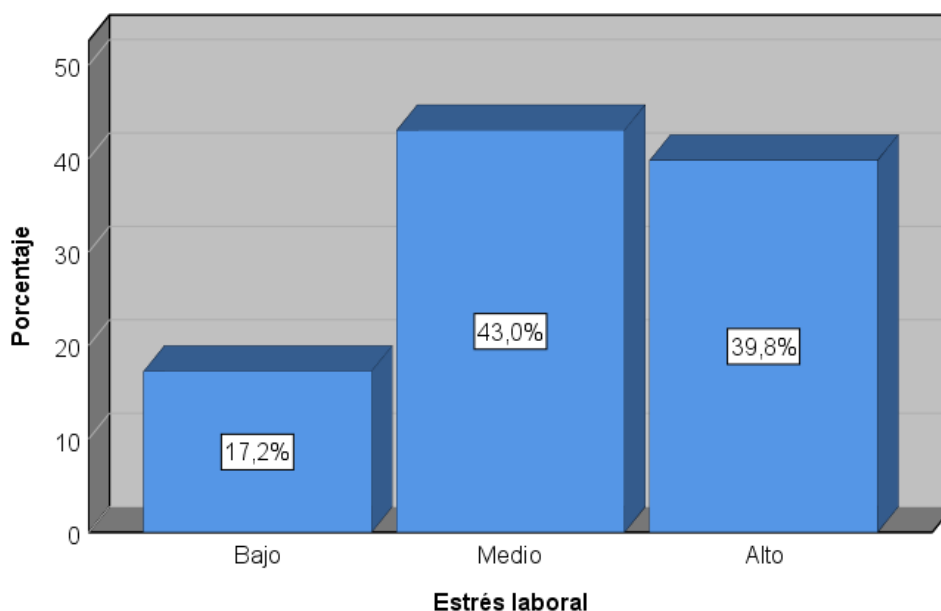
## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 5.

*Estrés laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	17,2%
Medio	40	43,0%
Alto	37	39,8%
Total	93	100,0%



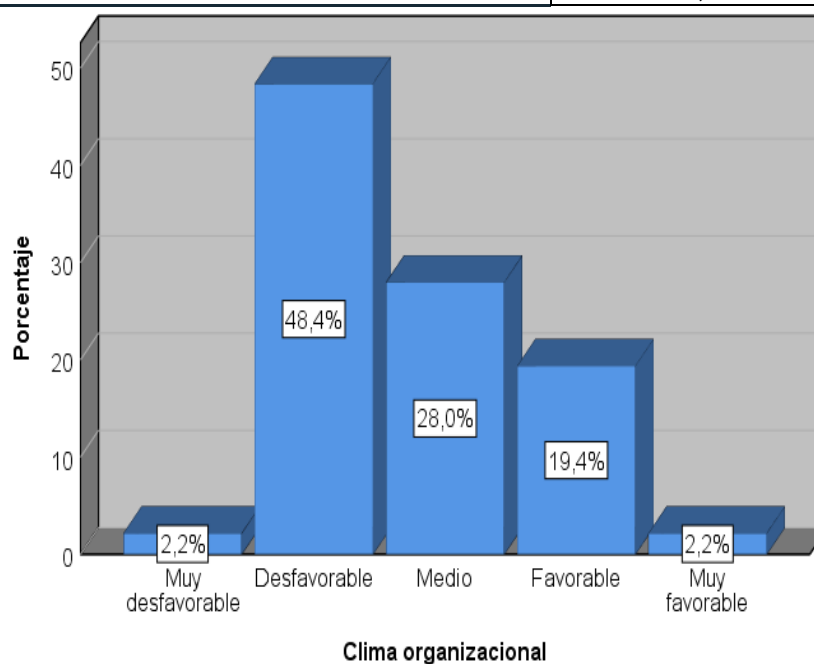
*Figura 5.* Nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios

En la tabla 5 y figura 5, se tiene que la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, refieren sentir un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo (39,8%) a lo que se suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio. Por otro lado, solo el 17,2% refieren sentir bajo nivel de estrés.

Tabla 6.

*Clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	2,2%
Desfavorable	45	48,4%
Medio	26	28,0%
Favorable	18	19,4%
Muy favorable	2	2,2%
Total	93	100,0%



*Figura 6.* Nivel de clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios

En la tabla 6 y figura 6, se tiene que la mayoría del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, percibe un clima organizacional de nivel desfavorable (48,4%). El 28% refiere que el clima organizacional es de nivel medio y el 19,4% que es favorable; por otro lado, solo el 2,2% refiere que el clima es muy favorable o muy desfavorable.



## Comprobación de hipótesis

Antes comprobar las hipótesis se procede a realizar las pruebas de bondad de ajuste según método de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk, a fin de evaluar la distribución de los datos y en base a dicho resultado elegir la prueba estadística correcta para comprobar las hipótesis.

Tabla 7

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,221	93	,000	,854	93	,000
Autorrealización	,110	93	,008	,961	93	,007
Involucramiento Laboral	,136	93	,000	,958	93	,005
Supervisión	,146	93	,000	,946	93	,001
Comunicación	,138	93	,000	,948	93	,001
Condiciones Laborales	,109	93	,009	,955	93	,003
Clima organizacional	,206	93	,000	,900	93	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7 se tiene los resultados de las pruebas de bondad de ajuste según método de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk. En ambos casos se obtienen valor  $p < 0,05$ , para todas las distribuciones evaluadas, lo que implica que esas distribuciones difieren de la distribución normal; es decir, los datos a utilizar para la comprobación de hipótesis no tienen distribución normal. En razón a lo indicado, se decide utilizar el coeficiente rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

## Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 8.

*Estrés laboral y clima organizacional en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

			Estrés laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 8 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,875$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y clima organizacional. De acuerdo a este resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de clima organizacional.

### **Comprobación de la hipótesis específica 1**

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y autorrealización en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral y autorrealización en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 9.

*Estrés laboral y autorrealización en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

			Estrés laboral	Autorrealización
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	-,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 9 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,756$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y autorrealización. De acuerdo a este resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral y autorrealización en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2020. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de autorrealización.

### **Comprobación de la hipótesis específica 2**

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral e involucramiento laboral en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral e involucramiento laboral en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 10.

*Estrés laboral e involucramiento laboral en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

			Estrés laboral	Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	-,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 10 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,751$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral e involucramiento laboral. De acuerdo a este resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral e involucramiento laboral en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de involucramiento laboral.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y supervisión en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral y supervisión en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 11.

*Estrés laboral y supervisión en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

			Estrés laboral	Supervisión
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Supervisión	Coeficiente de correlación	-,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 11 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,748$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y supervisión. De acuerdo a este resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral y supervisión en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de supervisión.

#### **Comprobación de la hipótesis específica 4**

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y comunicación en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral y comunicación en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 12.

*Estrés laboral y comunicación en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios*

			Estrés laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 12 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,746$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y comunicación. De acuerdo a este resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral y comunicación en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de comunicación.

### Comprobación de la hipótesis específica 5

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y condiciones laborales en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

H: Existe relación significativa entre estrés laboral y condiciones laborales en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021.

Tabla 13.

*Estrés laboral y condiciones laborales en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021*

			Estrés laboral	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	-,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 13 se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,779$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y condiciones laborales. De acuerdo a esto resultado se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir que existe relación significativa entre estrés laboral y condiciones laborales en el personal de la salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de condiciones laborales.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La investigación que se realizó tuvo como objetivo general Demostrar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. A continuación se discute los resultados hallazgos encontrados, comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo a la teoría vigente que sostiene el tema de investigación. También los resultados obtenidos luego de la correspondiente prueba de hipótesis permiten afirmar que:

En relación a la hipótesis general se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho = -0,875$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables estrés laboral y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de clima organizacional; teniendo relación con los resultados descriptivos del estudio se tiene que, la mayoría de dicho personal refieren sentir un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo (39,8%) a lo que se suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio. Así también presentan una percepción de clima organizacional de nivel desfavorable (48,4%) y el 28% refiere que dicho clima es de nivel medio. Resultados que concuerdan con los estudios de Huaranca (2018), estudio que tuvo como objetivo principal de la tesis realizada fue hallar la relación que presenta el clima organizacional con el estrés laboral en el personal de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco, ubicado en la ciudad de Ayacucho. Cuyos resultados evidenció que el resultado del coeficiente de correlación dio como resultado 0.758, lo que indica una relación positiva inversa entre ambas variables, es decir a medida que se incrementa el clima organizacional, los niveles de estrés laboral disminuyen. Estos resultados tienen un soporte teórico según Cano (2002) que refiere, "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.



El estrés laboral, se origina en el proceso de nuestras vidas, estamos expuestos a convivir con diferentes tipos de personalidad en nuestro trabajo y por ende surgen discrepancias en diferente contexto, es allí donde nuestro organismo actúa para ser frente a circunstancias difíciles.

Asimismo, a nivel específico al contrastar la hipótesis 01 analizamos en la tabla 9, el modelo estadístico Rho Spearman, se determinó que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,756$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y autorrealización en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de autorrealización. Que se justifica con los resultados descriptivos del estudio se tiene que, la mayoría de dicho personal refieren sentir un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo (39,8%) a lo que se suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio. Así también presentan una percepción de clima organizacional de nivel desfavorable 48,4% y el 28% refiere que dicho clima es de nivel medio. Resultados que concuerdan con los estudios de Lara y Jiménez (2019), quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar y determinar la relación entre el estrés laboral y la variable clima organizacional presente en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en Ecuador. Siendo las conclusiones alcanzadas que, se determinó que si existe una relación significativa relación entre el estrés laboral y la dimensión de autorrealización del clima organizacional de los referidos colaboradores. Además, el clima organizacional se ve íntimamente afectado, esto debido a la falta de capacitaciones, talleres y la mala organización y seguimiento en cuanto a las relaciones de los colaboradores entre ellos.

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 02 se analizo en la tabla 10 en el modelo estadístico Rho Spearman que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,751$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés

laboral menor nivel de involucramiento laboral. Resultados que concuerdan con los estudios de Salas y García (2018), en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada TELESUP, titulado “Estrés y el clima laboral en personal de policías femeninas de la división de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018”, donde concluye que, se demostró que existe relación significativa entre el estrés laboral percibido y el involucramiento laboral ( $r=-.522$ ;  $p<.01$ ), es decir que un nivel bajo de estrés laboral está relacionado con una mejor percepción del involucramiento laboral estos resultados y el análisis de estos resultados teniendo en cuenta que los niveles de estrés laboral son altos y moderados en el referido personal de salud, habiéndose considerado esta contrastación por las funciones propias de servicio a personas que tienen ambas profesiones.

Asimismo, a nivel específico al contrastar la hipótesis 03 se analiza en la tabla 11, con el modelo estadístico Rho Spearman, donde se observa que existe que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,748$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y la dimensión supervisión en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2020. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de supervisión, los mismos que están relacionado con el nivel de estrés altos y moderados, así como perciben un clima organizacional de nivel desfavorable (48,4%). El 28% refiere que el clima organizacional es de nivel medio. Resultados que coinciden con el aporte teórico de Palma (2004), quien sostiene que, es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: El supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. Esta dimensión de supervisión es la responsable de controlar sistemáticamente los diferentes procesos de la organización, y su normal funcionamiento, para finalmente resumir si el proyecto está caminando de forma positiva, o de lo contrario para tomar las medidas correspondientes; al respecto al presentar el personal del referido Centro de Salud un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo de 39,8%, a lo que se

suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio, son estos estados estresantes que dificultan que esta dimensión de supervisión se lleve de forma asertiva y productiva.

Igualmente, a nivel específico al contrastar la hipótesis 04 se analiza en la tabla 12 el modelo estadístico Rho Spearman, donde se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,746$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre estrés laboral y la dimensión de comunicación en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Lo que, nos permite afirmar ante un mayor estrés laboral existirá un menor nivel de comunicación. Resultados que tienen un soporte en el análisis descriptivo en que el referido personal de salud presenta un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo de 39,8%, a lo que se suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio y son estos estados estresantes en dicho personal que perciba un clima organizacional de nivel desfavorable (48,4%). El 28% refiere que el clima organizacional es de nivel medio. Resultados que coinciden con los estudios de Palma (2004), quien sostiene que la comunicación es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa para optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004).

Finalmente, a nivel específico al contrastar la hipótesis 05 se analiza en la tabla 13 el modelo estadístico Rho Spearman, donde se observa que existe que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,779$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y condiciones laborales en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de condiciones laborales. Es decir, considerando que dicho personal de salud presenta un alto nivel de estrés en su lugar de trabajo de 39,8%, a lo que se suma un 43% que refieren sentir estrés en nivel medio y son estos estados

estresantes en dicho personal que perciba un clima organizacional de nivel desfavorable 48,4%. El 28% refiere que el clima organizacional es de nivel medio. Resultados que guardan relación con los estudios de Palma (2004), quien refiere que es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Siendo imprescindible para cada organización proveer las condiciones adecuadas o ideales, para facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Cada integrante debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos, para motivar su rendimiento; con estos resultados se puede afirmar que la percepción del clima organizacional desfavorable es debido a los niveles altos del estrés laboral del personal del Centro de Salud Nuevo Milenio de Madre de Dios,

## CONCLUSIONES.

De acuerdo a los hallazgos de esta investigación, se concluye lo siguiente:

**Primera: Que,** existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,875$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de clima organizacional;

**Segunda:** Que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,756$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y autorrealización en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios, 2021. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de autorrealización.

**Tercera:** Que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,751$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de involucramiento laboral.

**Cuarta:** que existe que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,748$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre las variables estrés laboral y la dimensión supervisión en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios.

.

**Quinta:** Que, se observa que existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,746$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre estrés laboral y la dimensión de comunicación en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo

Milenio, Madre de Dios. Lo que, nos permite afirmar ante un mayor nivel de estrés laboral existirá un menor nivel de comunicación.

**Sexta:** Que, existe correlación negativa, significativa y alta ( $\rho=-0,779$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en el personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios. Esto implica que a mayor estrés laboral menor nivel de condiciones laborales.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Que, el jefe del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios y la Oficina de Psicología de Planifiquen e implementen de seminarios/talleres vivenciales dirigidos al personal de salud en estudio, con temas de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, afrontamiento al estrés, neurociencia y estrés laboral.

### **Segunda:**

Que, , el Jefe del Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios y la oficina de psicología planifiquen e implementen talleres vivenciales para el personal de salud referido, con temas de técnicas de control y manejo de estrés, manejo de emociones, y desarrollo de habilidades de comunicación y relaciones intra e interpersonales y así fortalecer la dimensión de autorrealización.

### **Tercera:**

Que, la Oficina de Psicología del Centro de Salud en estudio. Planifiquen e implementen talleres vivenciales para el personal de salud, con temas de valores, compromiso institucional habilidades de comunicación, clima organizacional y así fortalecer la dimensión de involucramiento laboral.

### **Cuarta:**

Que, la Oficina de Psicología del Centro de Salud en estudio planifique e implementen talleres vivenciales para el personal de salud referido, con temas de plan de vida para alcanzar metas, Responsabilidad social, habilidades sociales para mejorar el trato entre los policías y a las personas que buscan el servicio policial, clima laboral y así fortalecer la dimensión de supervisión.

**Quinta:**

Que, el

jefe del Centro de Salud y la oficina de Psicología. Planifiquen y ejecuten talleres vivenciales para la personal salud referido en habilidades de comunicación verbal y no verbal, expresión de emociones y su efecto en la salud, para fortalecer la dimensión de la comunicación.

**Sexta:**

Que, el director de Recursos Humanos y la Oficina de Psicología de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú. Organicen e implementen talleres vivenciales para el personal policial en estudio, con temas de liderazgo, trabajo en equipo, afrontamiento al estrés para identificación, control y manejo de estrés, relaciones interpersonales, para fortalecer la dimensión de las condiciones laborales.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiken, L. R. (1996). *Test Psicológicos y Evaluación*. México: Pretince Hall.

Aliaga, T. J. (s.f.). *Psicometría: Test psicométricos. Confiabilidad y Validez*. Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401517/1U2Libro EAP Aliaga.pdf>

Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos*. México: Pretince Hall.

Bel A. (2016) La gran defensa del adolescente : la resiliencia [sede Web]. España: Isep Instituto Superior de Estudios Psicológicos; 2015 [ acceso.25demayode2016].[Internet].Availablefrom:<https://www.isep.es/actualidad-psicologia-clinica/la-gran-defensa-del-adolescente-la-resiliencia/>

Berntsso E, Escoboso Y.(2013) Lo que significa Aceptarse a uno mismo [sede Web]. España: Aumentando mi autoestima; 2013 [acceso 28 de enero de2018].[Internet]. Available from.[http:// www.aumentandomiautoestima.com/blog/ ¿que-significa- aceptarse-a-uno-mismo/](http://www.aumentandomiautoestima.com/blog/¿que-significa-aceptarse-a-uno-mismo/)

Bravo H, López J.(2015) Resiliencia familiar : una revisión sobre artículos publicados en español. Revista de investigación en Psicología [revista en Internet] 2015 [acceso 26 de setiembre de 2016]; 18(2): [151-170]. Availablefrom:[http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/ 12089/10807](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12089/10807)

Berntsso E, Escoboso Y.(2013) Lo que significa Aceptarse a uno mismo [sede Web]. España: Aumentando mi autoestima; 2013 [ acceso 28 de enero de2018].[Internet]. Available from.[http:// www.aumentandomiautoestima.com/blog/ ¿que-significa- aceptarse-a-uno-mismo/](http://www.aumentandomiautoestima.com/blog/¿que-significa-aceptarse-a-uno-mismo/)

Brown, G. F. (2000). *Principios de la medición en psicología y educación*. México: El Manual Moderno.

Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias. México. Editorial Trillas.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1 ed.). San Marcos.

Código de Ética de Investigación de la UPT (2018). Resolución N°112-2018-PRES/DIRECTORIO- UPTTELESUP.

Código de Ética y Deontología CPs.P. Resolución N°190-2018-CDN-CPsP de 16.07.2018.

Chiavenato, A. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. 5ta edición. Colombia.

Davis, K. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.

Educacion, M. d. (25 de febrero de 2013). Minedu.gob.pe. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/376444561/Guia-Buena-Acogida>

Escamilla S. (2018) El sentido de competencia personal [sede Web]. México: Mi Autoestima; 2013 [acceso 28 de enero de 2018]. [Internet]. Available from: [www.miautoestima.com/autoestima\\_ninos/competencia\\_personal/](http://www.miautoestima.com/autoestima_ninos/competencia_personal/)

Goncálves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad.

Hernández. Fernández, C. Baptista, P (2014) Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill/ Interamericanos S.A.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Keith, David y John W. Newstrom. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Lazarus y Folkman (1986). Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. Barcelona.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas. Nueva York: Martínez Roca.
- Lazarus, R. (1993). From psychological estrés to the emotions: A history of changing outlooks. Annual Review of Psychology, 44, 1-21
- Lazarus, R. S. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao, España: Biblioteca de Psicología - Editorial Desclée De Brouwer.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud-Perú (2005). Manual de Salud Ocupacional. Prevención de Riesgos Laborales.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Ordoñez, M. (2013). La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid. ESIC Editorial.

- Organización Internacional del Trabajo (2013). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo (Tercera ed., Vol. II). (B.B. Chantal Dufresne, Ed.) Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Editorial Cartolan. Lima.
- Peiró, J. (1999). Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, Bogotá. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad
- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), Manual de Psicopatología (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill. S
- Salom, Colombia y otros (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13, N°11. Pág. 35-48
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (Segunda edición). Lima: San Marcos
- Zaldívar David. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica
- Zaldívar, D., (2004) Familia disfuncional y adolescencia. Disponible en: <http://sinalefa1.wordpress.com/>



6. Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés (6)

7. Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés (7)

N°	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinados me hacen sentir presionado							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo disponible para llevar a cabo del trabajo a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mi antes los jefes							
6	Mi supervisor no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	La organización carece de dirección y objetivos							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							

## ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL – ECL - SPC

### INSTRUCCIONES:

*Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del clima organizacional y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.*

### INFORMACIÓN GENERAL:

Edad : \_\_\_\_\_ Estado Civil: S ( ) C ( ) D ( ) V ( ) Tiempo de servicio:-  
\_\_\_\_\_

Grado Académico: B ( ) Mg. ( ) DR. ( ) Licenciado ( )

**MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:**

NINGUNA O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.					
2	Los objetivos de la institución son retadores.					
3	Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal.					
4	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
5	La institución promueve el desarrollo del personal.					
6	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
7	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
8	La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.					
9	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
10	Se reconocen los logros en la labor del trabajador.					
11	Se siente comprometido con el éxito de la institución.					
12	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de la organización.					
13	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
14	El personal está comprometido con la institución.					
15	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.					
16	En la institución se hacen mejor las cosas cada día.					
17	Los trabajadores cooperan entre sí en la institución.					
18	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.					
19	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
20	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
21	El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.					
23	En la institución se afronta y supera los obstáculos.					
24	Los directivos de la institución promueven la capacitación que se necesita.					
25	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
26	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
27	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
28	Se valora los altos niveles de desempeño.					
29	El director expresa reconocimiento por los logros obtenidos.					
30	Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.					
31	En su trabajo la información fluye adecuadamente.					
32	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
33	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	Se comunican los avances de otras áreas de la institución.					
36	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
37	Existen suficientes canales de información.					
38	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
39	Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.					
40	Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución.					
41	En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					



N°	ITEMS	1	2	3	4	5
42	Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo.					
43	La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar.					
44	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
45	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
46	Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.					
47	Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.					
48	Es motivado para participar en actividades programadas.					
49	La remuneración es considerada atractiva en esta institución.					
50	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					

## ANEXO 2 Ficha De Validación Juicio De Expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señoritas:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, estamos realizando nuestra tesis con la modalidad externa, DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, promoción 2021, solicitamos validación de los instrumentos con los cuales se debe recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

El título o nombre del proyecto de investigación es: ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO DE MADRE DE DIOS, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:  
Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Bach. Rosa Robles Fernández  
D.N.I: 44784908



---

Bach. Marisabel Saavedra Cachique  
D.N.I 41455859

## **VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS.**

### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES**

#### **VARIABLE 1:**

**ESTRÉS LABORAL** Según Hernández, Ortega y Reidi (2012), señalaron: El conjunto de reacciones de tipo emocional, cognitivo, conductual y orgánico frente a circunstancias o situaciones adversas del ambiente laboral, en las cuales los individuos presentan estados de excitación y angustia, además de sentirse superados por las pretensiones y exigencias de su labor. El estrés laboral, implica diversos aspectos, no solo emocionales, sino también fisiológicos, los cuales repercuten y afectan significativamente en la conducta, en la salud y por lo tanto en su desempeño y eficiencia de su labor, repercutiendo esto a su vez en la calidad educativa que se ofrece a los alumnos, lo cual a su vez repercutirá en el desempeño de estos en la sociedad y en la contribución que estos tengan como ciudadanos responsables y competentes (p.69).

#### **Dimensiones de la variable Estrés Laboral**

Ivancevich y Matteson (1899), son los aportaron las dimensiones del estrés laboral que a continuación se detallan, para lo cual crearon el instrumento de medición en el en el país de España, aportes que han sido de gran utilidad para la presente investigación.

**Clima Organizacional:** La definición del clima organizacional es en función a las orientaciones y los métodos de medición amparados por teóricos e investigadores. Sin embargo, es posible considerar como un conjunto de características de calidad de vida laboral que tiene gran influencia en la producción y el progreso del talento humano.

**Estructura organizacional:** Se refiere a procedimientos coordinados entre las personas. Por lo general se presenta cuatro calificativos comunes a toda organización como son: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad.

**Territorio organizacional:** Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La mala o falta de disposición de espacio físico puede incrementar cualquier tipo de riesgo laboral.

**Tecnología:** Se refiere a los materiales y equipos con que cuenta el trabajador para realizar de manera apropiada su labor que le corresponden hacer en su centro de trabajo, así como la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas.

**Influencia del Líder:** Se refiere a la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Falta de cohesión: Se refiere a que las personas no se identifican con el grupo de personas con el que trabajan a diario.

**Respaldo del grupo:** Es fomentar buenas relaciones interpersonales en los espacios laborales para que haya un respaldo del grupo por cada uno de los miembros, para lograr con éxito las actividades del grupo es fundamental la comunicación, esto se logra con respeto mutuo.

## **VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional, según Chiavenato (2009), se define como el grado motivacional de los trabajadores, las cuales desencadenan diversos tipos de motivación de acuerdo a la estrecha inter acción que existe del sujeto y su ambiente de trabajo.

Este autor, con la definición plantea que el individuo debe adaptarse a las diversas situaciones para lograr mantener su equilibrio y satisfacer sus necesidades. Así mismo el ambiente laboral son las creencia y evaluación que hacen los trabajadores acerca de sus condiciones físicas y social de la empresa (Goncalves, 2000)

Por otra parte, se conoce al ambiente organizacional, como el conjunto de reglas, costumbre y políticas que comparten todos los miembros de la organización ( Morán, C. 2005 )

Palma, S. (2008) define al clima laboral como las apreciaciones que tienen los empleados de una empresa acerca de su “ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales”.

### **Dimensiones del Clima Laboral**

El aporte a la psicología organizacional de la realidad peruana es el instrumento denominado La Escala de Clima Laboral - SPC que fue construido por Sonia Palma S. en el año 2004, dentro del área de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma. Este instrumento permite identificar la percepción que cada trabajador tiene acerca del trabajo, siendo estos:

#### **Autorrealización o Realización Personal**

Palma, S (2004), se refiere a cómo los trabajadores sienten sobre los medios que les ofrece la empresa donde trabajan para lograr su satisfacción personal con visión de futuro, así, por ejemplo, tenemos si los empleados sienten que pueden desarrollar una línea de carrera, si hay un genuino interés por parte del jefe con respecto a este desarrollo y si valora y reconoce sus logros, preocupándose por su aprendizaje continuo.

#### **Involucramiento Laboral.**

Palma, S. (2004) Está referida a cuan identificado está un trabajador con la cultura de su empresa, es decir, con los valores que la conforman, su nivel de compromiso para el lograr el crecimiento de la organización, todo esto alineado

con los propios objetivos laborales del empleado. Un trabajador involucrado está profundamente conectado con su trabajo; y al estar en esta condición, se ha demostrado que su compromiso es tal, que de manera natural se logran los resultados y con ello, la rentabilidad de la empresa.

### **Supervisión.**

Palma, S. (2004) Refiere que este factor está relacionado a cuando los jefes realizan opiniones respecto a las funciones e importancia de las responsabilidades y tareas laborales o cuando estos dan apoyo u orientación, a los trabajadores que tienen a cargo, llegando hasta ayudarlos a superar los inconvenientes que se presentan; está relacionado a la concepción que tienen los trabajadores sobre la propia evaluación de su trabajo y que esta, ayuda a realizar una mejor labor.

### **Comunicación.**

Palma, S. (2004) referida a como el trabajador hace uso de la información con respecto a las funciones en la empresa, así como la interrelación entre compañeros; es el sentir de los empleados sobre la elocuencia, dinamismo, claridad, consistencia y exactitud de la comunicación, entre ellos mismos, sus superiores, así como con clientes y proveedores; y dependiendo de cuan buena sea esta, favorecerá las actitudes y percepciones de los empleados y con ello, el clima laboral.

### **Condiciones Laborales**

Palma, S. (2004) Este factor está relacionado a cómo es que ven los trabajados res la provisión de todo aquello material, económico y/o psicosocial que les brinda la empresa y que necesitan para cumplir sus labores cotidianas, por ejemplo, si es que reciben una remuneración atractiva y justa, si tienen todas las herramientas y equipos para sus tareas y funciones, si la empresa administra bien los recursos, o si hay objetivos da trabajo retadores y motivadores alineados a los objetivos institucionales.

**VALIDACION DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT**

<b>DIMENSIÓN 1: TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		si	no	si	no	si	no	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	x		x		x		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	x		x		x		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA</b>								
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	x		x		x		
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	x		x		x		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: INFLUENCIA DEL LÍDER</b>								
5	¿El que mi jefe de oficina no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	x		x		x		
6	¿El que mi jefe de oficina no me respete me estresa?	x		x		x		
13	¿El que mi jefe de oficina no se preocupe por mi bienestar me estresa?	x		x		x		
17	¿El que mi jefe de oficina no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: FALTA DE COHESIÓN</b>								
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: RESPALDO DEL GRUPO</b>								
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	x		x		x		
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	x		x		x		

<b>DIMENSIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	x		x		x	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	x		x		x	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 7: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	x		x		x	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	x		x		x	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

**Cruz Telada, Yreneo Eugenio**

**DNI: 09946516**

**Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud**

**.Lima, 20 de Enero del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada**

**DOCTOR EN PSICOLOGIA**  
Firma del Validador



### Validación de contenido de la Escala de estrés laboral de la OIT.

DIMENSIÓN 1: TERRITORIO ORGANIZACIONAL		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	x		x		x		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	x		x		x		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA</b>								
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	x		x		x		
14.	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	x		x		x		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: INFLUENCIA DEL LÍDER</b>								
5	¿El que mi jefe de oficina no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	x		x		x		
6	¿El que mi jefe de oficina no me respete me estresa?	x		x		x		
13	¿El que mi jefe de oficina no se preocupe por mi bienestar me estresa?	x		x		x		
17	¿El que mi jefe de oficina no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: FALTA DE COHESIÓN</b>								
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: RESPALDO DEL GRUPO</b>								
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	x		x		x		
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	x		x		x		

<b>DIMENSIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	x		x		x	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	x		x		x	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 7: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	x		x		x	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	x		x		x	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	x		x		x	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_ **SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]


**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

**Ysabel Virginia Pariona Navarro**

**DNI: 10219341**

**Especialidad del validador: Psicóloga Educativa**

**Lima, 14 de Julio del 2021**



**Ysabel V. Pariona Navarro**  
**Psicóloga**  
**Esp. Terapia de Lenguaje**  
**C.P.P. N° 9421**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

## Confiabilidad de los instrumentos

### VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	no	si	no	si	no	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.							
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	x		x		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x		x		x		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x		x		x		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	x		x		x		
30	Existe buena administración de los recursos.	x		x		x		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	x		x		x		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	x		x		x		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	x		x		x		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x		x		x		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	x		x		x		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	x		x		x		
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	x		x		x		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		x		x		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	x		x		x		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	x		x		x		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x		x		x		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x		x		x		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x		x		x		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	x		x		X		
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	x		x		x		
48	Existe un trato justo en la institución	x		x		x		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	x		x		x		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	x		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

**Cruz Telada, Yreneo Eugenio**

**DNI: 09946516**

**Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud**

**.Lima, 20 de Enero del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada**

**DOCTOR EN PSICOLOGIA**  
Firma del Validador

**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Ítems

<b><u>Dimensiones</u></b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		x		x		
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		x		x		
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		x		x		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	x		x		x		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	x		x		x		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	x		x		x		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x		x		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x		x		x		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	x		x		x		
30	Existe buena administración de los recursos.	x		x		x		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	x		x		x		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	x		x		x		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	x		x		x		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x		x		x		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	x		x		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	x		x		X		
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	x		x		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		x		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	x		x		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	x		x		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x		x		X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x		x		X		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x		x		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					x		
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	x		x		x		
48	Existe un trato justo en la institución	x				x		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	x		x		x		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

**Ysabel Virginia Pariona Navarro**

**DNI: 10219341**


**Especialidad del validador: Psicóloga Educativa**

**Lima, 14 de Julio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Ysabel V. Pariona Navarro**  
**Psicóloga**  
**Esp. Terapia de Lenguaje**  
**C.P.P. N° 9421**



## Confiabilidad de los instrumentos

### Escala: ESTRÉS LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	25

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	104,7600	652,190	,471	,874
Item2	105,0400	632,873	,761	,868
Item3	105,0800	644,910	,468	,874
Item4	105,2800	639,293	,562	,872
Item5	105,1600	655,390	,458	,875
Item6	105,1600	642,640	,506	,873
Item7	104,7200	674,043	,254	,880
Item8	105,0400	629,290	,605	,870
Item9	104,8000	682,750	,173	,881
Item10	105,0000	642,417	,581	,871
Item11	105,0000	668,083	,339	,877
Item12	104,4800	658,760	,434	,875
Item13	104,8000	642,667	,549	,872
Item14	105,3600	679,990	,175	,882

Item15	105,1200	642,443	,474	,874
Item16	104,4400	630,423	,601	,870
Item17	104,8800	650,360	,496	,874
Item18	105,0800	657,577	,382	,877
Item19	105,2400	671,523	,227	,881
Item20	104,2800	644,627	,559	,872
Item21	104,7600	649,273	,489	,874
Item22	105,1200	662,610	,352	,877
Item23	105,3600	645,907	,408	,876
Item24	104,8800	650,610	,394	,876
Item25	104,8400	644,807	,494	,873

## Fiabilidad

### Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	50

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	129,8400	693,223	,574	,882
Item2	130,2800	718,293	,240	,887
Item3	130,1200	720,027	,178	,888
Item4	129,9200	714,910	,262	,887

Item5	130,2800	708,377	,363	,885
Item6	129,9600	715,040	,259	,887
Item7	129,6800	707,560	,352	,886
Item8	130,3200	742,477	-,111	,891
Item9	130,0400	691,707	,582	,882
Item10	130,0800	688,993	,648	,881
Item11	129,5200	693,510	,579	,882
Item12	129,8400	693,223	,574	,882
Item13	129,8400	730,223	,076	,889
Item14	129,9200	721,410	,172	,888
Item15	129,8800	700,193	,416	,885
Item16	129,6000	684,917	,669	,881
Item17	130,0800	705,660	,336	,886
Item18	130,2000	711,250	,382	,885
Item19	130,4800	730,427	,094	,888
Item20	130,0400	704,207	,392	,885
Item21	130,2000	713,500	,307	,886
Item22	129,5600	705,423	,377	,885
Item23	129,9600	710,207	,331	,886
Item24	130,5600	726,673	,158	,888
Item25	129,8000	732,833	,030	,890
Item26	130,2800	737,210	-,028	,891
Item27	129,9200	707,660	,386	,885
Item28	129,9200	704,327	,404	,885
Item29	130,3200	723,643	,170	,888
Item30	129,7200	729,710	,067	,890
Item31	130,0000	704,833	,361	,885
Item32	129,7200	716,543	,244	,887
Item33	129,5600	685,257	,631	,881
Item34	130,0000	696,417	,485	,884
Item35	129,9200	699,243	,462	,884
Item36	130,3200	714,393	,315	,886
Item37	130,4000	686,917	,692	,881
Item38	129,8800	725,027	,176	,888
Item39	129,3600	717,823	,236	,887
Item40	130,1600	708,140	,364	,885
Item41	130,1200	710,693	,338	,886
Item42	129,6800	705,643	,377	,885
Item43	129,6400	679,907	,650	,881
Item44	129,9600	724,707	,122	,889

Item45	130,2000	706,750	,384	,885
Item46	130,7200	715,627	,337	,886
Item47	129,9600	701,623	,497	,884
Item48	129,8000	702,167	,463	,884
Item49	129,7600	705,773	,405	,885
Item50	130,0400	697,123	,475	,884

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Estrés laboral</b>	<b>25 – 74</b>	<b>75 – 125</b>	<b>126 – 175</b>

# ANEXO 3

I



## CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

18%

Similitudes de las partes 1 :

24%

### ANALIZADO EN LA CUENTA

Chirinos Susano

Apellido :	Rosa Esther
Nombre :	rosaechs@gmail.com
E-mail :	Carpeta predeterminada
Carpeta :	

### INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis robles y saavedra m.dios (3).doc
Descripción :	No disponible
Analizado el :	12/08/2021 00:34
ID Documento :	nftk1g3p
Nombre del archivo :	TESIS Robles y Saavedra M.Dios (3).doc
Tipo de archivo :	doc
Número de palabras :	8 044
Número de caracteres :	53 884
Tamaño original del archivo (kB) :	2 297
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	12/08/2021 00:09

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes accidentales : 1 fuente

Fuentes muy probables :

34 fuentes

























Fuentes poco probables : 94 fuentes

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas : 1

 Fuentes descartadas : 0 fuente

## TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1.  <a href="http://riuc.bc.uc.edu.ve/.../1/Halvarez">riuc.bc.uc.edu.ve/.../1/Halvarez</a>	 4%
2.  <a href="http://1library.co/.../qvvi8x0q-estres-cl...strito-tumbes.html">1library.co/.../qvvi8x0q-estres-cl...strito-tumbes.html</a>	 4%
3.  Fuente Compilatio.net 5sj2nc9i	 4%
4.  <a href="http://alicia.concytec.gob.pe/.../RPCH_c578df00ed95a7c47a7632d093923d93/Description">alicia.concytec.gob.pe/.../RPCH_c578df00ed95a7c47a7632d093923d93/Description</a>	 3%
5.  <a href="http://repositorio.unan.edu.ni/.../1/t901.pdf">repositorio.unan.edu.ni/.../1/t901.pdf</a>	 3%
6.  Fuente Compilatio.net lo53r9pj	 2%
7.  Fuente Compilatio.net iv5sgxhm	 2%
8.  Fuente Compilatio.net kji9x4fz	 2%
9.  <a href="http://repositorio.uta.edu.ec/.../1/39 GIS.pdf">repositorio.uta.edu.ec/.../1/39 GIS.pdf</a>	 2%
10.  <a href="http://repositorio.usmp.edu.pe/.../3488/delacruz_rym.pdf">repositorio.usmp.edu.pe/.../3488/delacruz_rym.pdf</a>	 2%
11.  Fuente Compilatio.net uax7tp4e	 <1%
12.  <a href="http://www.slideshare.net/.../mialnsc/estres-biopsicosocial">www.slideshare.net/.../mialnsc/estres-biopsicosocial</a>	

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

 **18%**

Similitudes de las partes 2 :

 **24%**

### ANALIZADO EN LA CUENTA




Apellido :	Chirinos Susano
Nombre :	Rosa Esther
E-mail :	rosaechs@gmail.com
Carpeta :	Carpeta predeterminada

### INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis robles y saavedra m.dios (3).doc
Descripción :	No disponible
Analizado el :	12/08/2021 00:40

ID Documento :	nftk1g3p
Nombre del archivo :	TESIS Robles y Saavedra M.Dios (3).doc
Tipo de archivo :	doc
Número de palabras :	8 267
Número de caracteres :	53 691
Tamaño original del archivo (kB) :	2 297
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	12/08/2021 00:09

### FUENTES ENCONTRADAS

 Fuentes muy probables :	19 fuentes
 Fuentes poco probables :	90 fuentes
 Fuentes accidentales :	11 fuentes

### SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE















#### DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	18%
Similitudes supuestas :	6%
Similitudes accidentales :	<1%

 Fuentes descartadas : 0 fuente

## TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

---

Fuentes	Similitud
1.  Documento: kpmjdixl - TESIS SALAS Y GARCIA.doc (Documento detectado en el análisis, suprimido p	 9%
2.  Fuente Compilatio.net 36fbp15l	 4%
3.  Fuente Compilatio.net a21jgt3k	 4%
4.  Fuente Compilatio.net 8264nz9s	 3%
5.  Fuente Compilatio.net kgy9x4fz	 3%
6.  <a href="http://core.ac.uk/.../display/237256114">core.ac.uk/.../display/237256114</a>	 2%
7.  Fuente Compilatio.net yg6cde7v	 1%



Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

 **18%**

Similitudes de las partes 3 :

 **9%**




### ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Chirinos Susano
Nombre :	Rosa Esther
E-mail :	rosaechs@gmail.com
Carpeta :	Carpeta predeterminada

### INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis robles y saavedra m.dios (3).doc
Descripción :	No disponible
Analizado el :	12/08/2021 00:41
ID Documento :	nftk1g3p
Nombre del archivo :	TESIS Robles y Saavedra M.Dios (3).doc
Tipo de archivo :	doc
Número de palabras :	12 249
Número de caracteres :	53 610
Tamaño original del archivo (kB) :	2 297
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	12/08/2021 00:09

### FUENTES ENCONTRADAS

 Fuentes muy probables :	28 fuentes
 Fuentes poco probables :	136 fuentes
 Fuentes accidentales :	20 fuentes

### SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE











#### DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	7%
Similitudes supuestas :	2%
Similitudes accidentales :	<1%

 Fuentes descartadas : 0 fuente

---

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud	
1.  Documento: kpmjdixl - TESIS SALAS Y GARCIA.doc (Docume nto detectado en el análisis, suprimido p		 15%
2.  Fuente Compilatio.net nl7vp352		 10%
3.  Fuente Compilatio.net naorpy24		 8%
4.  Fuente Compilatio.net a21jgt3k		 3%
5.  Fuente Compilatio.net asg21uok		 3%

# ROBLES\_SAAVEDRA.doc

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucsp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.enfermeradigital.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>aecol.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	repositorio.unan.edu.ni	Fuente de Internet	1 %
10	doaj.org	Fuente de Internet	1 %
11	moam.info	Fuente de Internet	1 %
12	es.slideshare.net	Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uwiener.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
14	dspace.ups.edu.ec	Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

