



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN PANDEMIA POR COVID-19 EN EL  
PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DEL DISTRITO DE  
CHORRILLOS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

JENI LISBET DEL ROSARIO CARRASCO  
ORCID: 0000-0002-2917-8350

**ASESOR**

MAG. DIEGO ISMAEL VALENCIA PECHO  
ORCID: 0000-0002-7614-0814

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS  
Y ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que son mi cimiento para la construcción de mi vida profesional, quienes me enseñaron que si empiezo algo lo tengo que terminar, a mis hijas y mi esposo que son mi principal empuje para seguir superándome.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiar mis pasos día a día y darme siempre fuerza para continuar mis propósitos. A mi familia por su apoyo incondicional y su paciencia en todos estos años, de igual forma aquellos docentes que a lo largo de mi formación académica compartieron su conocimiento y enseñanzas. Asimismo, a todas las personas que han contribuido con este trabajo de investigación que me apoyaron en el proceso del mismo, en especial a mi asesor de tesis Mag. Diego Ismael Valencia Pecho, por el tiempo dedicación y paciencia para guiarme en la elaboración del presente estudio.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>ÍNDICE</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>RESUMO</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.3. Objetivos de la investigación: general y específica .....	16
1.4. Limitaciones de la investigación.....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	19
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	24
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	38
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	40
3.2. Población y muestra.....	40
3.3. Hipótesis.....	42
3.4. Variables – Operacionalización .....	44
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	46
3.6. Procesamiento de los datos.....	49
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	51
4.2. Contrastación de hipótesis.....	54
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	59
5.2. Conclusiones.....	65
5.3. Recomendaciones.....	66
<b>REFERENCIAS</b>	

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Composición de la población de acuerdo a la profesión
Tabla 2	Matriz de operacionalización de clima laboral
Tabla 3	Matriz de operacionalización de estrés laboral
Tabla 4	Medidas descriptivas de clima laboral y dimensiones
Tabla 5	Niveles de clima laboral y dimensiones
Tabla 6	Medidas descriptivas de estrés laboral y dimensiones
Tabla 7	Niveles de estrés laboral y dimensiones
Tabla 8	Análisis de bondad de ajuste a la curva normal de las variables
Tabla 9	Análisis de correlación entre clima laboral y estrés laboral
Tabla 10	Análisis comparativo según sexo del estrés laboral y dimensiones
Tabla 11	Análisis comparativo según sexo del clima laboral y dimensiones
Tabla 12	Análisis de correlación entre las dimensiones clima laboral y estrés laboral
Tabla 13	Análisis de correlación entre las dimensiones estrés laboral y clima laboral

# CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN PANDEMIA POR COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DEL DISTRITO DE CHORRILLOS

JENI LISBET DEL ROSARIO CARRASCO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

103 profesionales de la salud, incluyendo ambos sexos, que ofrecen sus servicios en el Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” de la localidad de Chorrillos, participaron en un estudio que tuvo como propósito determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral. Fue una indagación de tipo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se administró la “Escala de Clima Laboral” de Sonia Palma y la “Escala de Estrés Laboral” de la OIT - OMS, que fueron validadas en nuestro contexto. Se descubrió que el clima laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente significativa ( $r = -.219$ , sig. = .023) con el estrés laboral. Se identificó que, para clima laboral, el 31.1%(32) de profesionales se posicionaron en el nivel promedio. En cuanto al estrés laboral, el 45.6% (47) de profesionales se posicionaron en el nivel regular. Al someter a comparación las puntuaciones de clima laboral y estrés laboral junto a sus dimensiones, no generaron distinción de acuerdo al sexo (sig. < 0.05) de los profesionales. Finalmente, las dimensiones del clima laboral mostraron una correlación estadística muy significativa (sig. <.01) con el estrés laboral; del mismo modo, las dimensiones del estrés laboral reportaron correlación estadística muy significativa (sig. <.01) con el clima laboral.

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

**WORK CLIMATE AND WORK STRESS IN A COVID-19 PANDEMIC IN THE  
HEALTH PERSONNEL OF A MATERNAL CHILDHOOD CENTER IN THE  
DISTRICT OF CHORRILLOS**

**JENI LISBET DEL ROSARIO CARRASCO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

103 health professionals, including both sexes, who provide their services at the "Virgen del Carmen" Maternal and Child Center in the town of Chorrillos, participated in a study whose purpose was to determine the relationship between work environment and work stress. It was a correlational inquiry, with a non-experimental and cross-sectional design. Sonia Palma's "Work Climate Scale" and the "Work Stress Scale" of the ILO - WHO were administered, which were validated in our context. It was discovered that the work environment obtained an inverse correlation, of low intensity and statistically significant ( $r = -.219$ ,  $\text{sig.} = .023$ ) with work stress. It was identified that, for work environment, 31.1% (32) of professionals were positioned at the average level. Regarding work stress, 45.6% (47) of professionals were positioned at the regular level. When comparing the work climate and work stress scores together with their dimensions, they did not generate a distinction according to the sex ( $\text{sig.} < 0.05$ ) of the professionals. Finally, the dimensions of the work environment showed a highly significant statistical correlation ( $\text{sig.} < .01$ ) with work stress; Similarly, the dimensions of work stress reported a highly significant statistical correlation ( $\text{sig.} < .01$ ) with the work environment.

**Keywords:** work environment, work stress, health personnel.



**CLIMA DE TRABALHO E ESTRESSE DE TRABALHO EM UMA PANDÊMICA  
COVID-19 NO PESSOAL DE SAÚDE DE UM CENTRO DE INFÂNCIA MATERNA  
NO DISTRITO DE CHORRILLOS**

**JENI LISBET DEL ROSARIO CARRASCO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMO**

Participaram 103 profissionais de saúde, de ambos os sexos, que atendem no Centro Materno-Infantil "Virgen del Carmen" do município de Chorrillos, cujo objetivo foi verificar a relação entre o ambiente de trabalho e o estresse laboral. Tratou-se de uma investigação correlacional, com desenho não experimental e transversal. Foram aplicadas a "Work Climate Scale" de Sonia Palma e a "Work Stress Scale" da OIT - OMS, que foram validadas no nosso contexto. Verificou-se que o ambiente de trabalho obteve uma correlação inversa, de baixa intensidade e estatisticamente significativa ( $r = -.219$ , sig. = .023) com o estresse no trabalho. Identificou-se que, para o ambiente de trabalho, 31.1% (32) dos profissionais estavam posicionados em nível médio. Em relação ao estresse laboral, 45.6% (47) dos profissionais estavam posicionados no nível regular. Ao comparar os escores de clima de trabalho e estresse no trabalho com suas dimensões, eles não geraram distinção de acordo com o sexo (sig.  $<0.05$ ) dos profissionais. Por fim, as dimensões do ambiente de trabalho apresentaram correlação estatística altamente significativa (sig.  $<0.01$ ) com o estresse no trabalho; Da mesma forma, as dimensões do estresse no trabalho relataram uma correlação estatística altamente significativa (sig.  $<0,01$ ) com o ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** ambiente de trabalho, estresse no trabalho, pessoal de saúde.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo se ha convertido en una actividad relevante para el hombre que le permite la satisfacción de necesidades básicas. En su entorno laboral, las condiciones físicas y de organización son elementos claves para el desarrollo de la actividad laboral. Por tanto, el ambiente o clima laboral queda constituido por todos los factores que pueden involucrarse en la actividad laboral, sea este una oficina, organización o empresa.

Las empresas han mostrado interés y preocupación por generar un clima laboral positivo, en la medida que es clave para que los colaboradores no solo eleven su producción, sino que además los espacios sean seguros, junto a condiciones físicas confortables. Las relaciones interpersonales se ven favorecidas por lo dicho anteriormente, especialmente entre supervisores, jefes y colaboradores. Pero, cuando el clima laboral se torna negativo, el sujeto experimenta situaciones de conflicto, malestar, baja motivación y deficientes relaciones entre los miembros, influyendo directamente en el estrés laboral.

Esta investigación se sirve de los colaboradores del Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” de Chorrillos, quienes actualmente no poseen herramientas necesarias para poder confrontar el estrés cotidiano al cual están sometidos, además carecen de la implementación de equipos y recursos para una mejor atención a sus pacientes.

Lo antes expuesto concibe interés por comprender cómo el clima laboral se encuentra vinculado con el estrés laboral, en personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos en Lima Sur.

Para dar cumplimiento al proceso de la investigación, se ha estructurado del siguiente modo: en el capítulo I, se argumenta y delimita la realidad problemática,

además, se justifica los aportes que se realizó de manera global, asimismo, la determinación de objetivos y las limitaciones que ello implica.

En segundo lugar, el capítulo II, estuvo estructurado mediante las antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas orientadas a argumentar las variables a relacionar, por último, las definiciones conceptuales de cada variable y sus dimensiones.

En tercer lugar, el capítulo III, se desarrolla toda el área metodológica que estuvo compuesta por el tipo y diseño de investigación, la población y muestra universitaria, hipótesis, la descripción de las variables y la operacionalización, métodos y técnicas de la investigación, por último, procedimientos estadísticos.

En cuarto lugar, en el capítulo IV, se argumenta y analiza los resultados estadísticos por medio de tablas en formato APA, donde se interpreta los resultados descriptivos e inferenciales, en relación a las hipótesis a contrastar.

Por último, en el capítulo V, se discute los resultados descriptivos e inferenciales, que posteriormente llevó a conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones y la muestra de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En esta época actual, la palabra “estrés” o el término “estresado” se usa normalmente en niños, jóvenes y adultos. Históricamente, este término del “estrés” aparece originalmente en Selye (1956), quien lo definió como una respuesta inexacta e inesperada que parte del organismo vivo hacia cualquier situación planteada por el ambiente. Por lo que se puede entender entonces, en palabras simples, que cuando un individuo, sin distinguir la edad, el sexo, la religión o la carga de responsabilidad que tenga; afirma estar estresado, hace referencia al sentirse sobrepasado por las situaciones que vive o el problema que se le manifiesta.

McCann et al. (2013, citado en Palomino y Huarcaya, 2020) hablaron de la necesidad e importancia de adoptar medidas de prevención para el personal de salud durante una emergencia sanitaria, ya que estos, según Palomino y Huarcaya (2020), además de las personas afectadas por una enfermedad, son los más propensos dentro del sector laboral a padecer de Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) o Estrés Laboral en un contexto de pandemia, epidemia o endemia. Para Palomino y Huarcaya (2020), el estrés laboral, durante una pandemia, afecta directamente al bienestar psicológico, físico y emocional del trabajador. Ya que este tipo de estrés, se encuentra directamente relacionado a la respuesta que brinda el organismo humano frente al ambiente laboral.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés viene a ser una reacción inmediata a una considerable cantidad de variables en el entorno y, entre estas, se pueden reconocer el trabajo rutinario o monótono, el clima laboral desagradable, la sobrecarga de actividades o, en su defecto, los escasos de labores por realizar, la ineficiencia percibida en uno mismo o en las oportunidades que brinda el centro de labores, la mala relación con los otros colaboradores, etc. Además, la

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), después de brindar dicha datos sobre el estrés organizacional y las variables que se pueden encontrar en un caso del mismo, reconoce de manera oficial al síndrome de burnout (síndrome asociado al estrés crónico estrictamente arraigado al ámbito laboral), como una enfermedad. Debido a las consecuencias graves e incluso irreversibles que puede traer consigo el burnout.

Los índices globales acerca del estrés laboral más recientes, son los recogidos por Cigna (2020), a través del informe anual sobre impacto del COVID-19 en la población laboral. En dicho informe, se manifiesta que, en España, aproximadamente el 74% de los colaboradores de todos los sectores laborales, se encontraban en una situación de trabajo constante y rutinario, obteniendo información sobre inicios de jornadas anuales que partían desde el mes de enero y no presentaban pausas a menos que estas se deban a despidos o cambio de labores. Así mismo, los trabajadores encuestados en este país, dieron a conocer la existencia de un repentino desagrado por compartir el espacio de trabajo con el espacio del hogar debido al trabajo en línea.

Así mismo, Mejía et al. (2019) a través de un estudio realizado en 6 países de Latinoamérica, consiguieron evidenciar que Venezuela es el país con mayor incidencia del estrés laboral, obteniendo un 63%; el siguiente país es Ecuador, donde un 54% de la población trabajadora manifestó signos, síntomas y diagnósticos de estrés; el último país que encabeza esta lista de países más perjudicados por el estrés laboral es Panamá con casi el 50% de casos. Así mismo, este estudio dio a conocer que Colombia, con el 26% y Perú con un 29%, serían los países latinos (entre los evaluados) con menor incidencia de estrés laboral.

No obstante, una nota de prensa presentada por Lizama (2021), periodista del grupo El Comercio, dio a conocer la situación actual de la mayoría de trabajadores peruanos de cara a una posible nueva cuarentena. Esta realidad fue extraída de una encuesta realizada en una muestra constituida por 2 050 trabajadores de todos los sectores del país. Los cuales evidenciaron estrés laboral crónico en aproximadamente un 70% de la muestra. Esto, debido a, según los mismos encuestado: la sobrecarga laboral (18%), el desempleo (27%) y el trabajo desde casa (39%). Este último, afirman, forzado por la propagación del COVID-19 durante todo el año 2020. Así mismo, el estudio reveló que el 71% de estos trabajadores afectados por el estrés crónico, desarrolló depresión laboral. Terminando aún más afectados por este fenómeno.

Estos índices anteriormente mencionados, además, se contrastan de manera positiva con lo presentado por Ramos (2017), quien a través de una investigación destinada a evidenciar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en un centro de salud de la ciudad de Huánuco. Evidenció que el 78% de los evaluados manifestaba tener estrés en un nivel medio y el 22% manifestó un bajo nivel de estrés. Es necesario mencionar que, a diferencia de muchas otras investigaciones, las variables de estrés y clima organizacional, no han sido tan estudiadas ni desarrolladas, por lo que no se sabe a ciencia cierta si en la población peruana, prevalecen los niveles de estrés laboral crónico debido al clima laboral por el que atraviesa el personal de salud.

Es así como surge la pregunta: ¿Qué relación existe entre clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Teóricamente, esta indagación se justifica puesto que consentirá la revisión, selección y análisis de nivel crítico de las conceptualizaciones teóricas más relevantes de las variables a relacionar y que forman parte del problema investigado; de esta forma, se contrastaron las bases teóricas científicas con los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, sustentados en un marco metodológico cuantitativo.

Desde la perspectiva práctica, esta indagación permitirá, a través de los resultados, acotar sugerencias y recomendaciones oportunas para propiciar cambios de comportamiento en el ambiente organizacional del cual se recolectaron los datos; en pocas palabras, desarrollar planes de acción psicológica para modificar el comportamiento de los colaboradores del centro donde se realizó la investigación; de esta manera, se favorecerá el bienestar psicológico de los trabajadores, en primera lugar y en segundo lugar, beneficiar a los usuarios a través de una atención de calidad en el rubro de la salud.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, esta indagación contribuirá en la adopción de técnicas para recolectar datos de mayor rigor, al emplearse como instrumentos de medida: el “Cuestionario de Clima Organizacional” y la “Escala de Estrés Laboral”, cuyos aspectos psicométricos han sido constatados para el estudio; de esta manera, se recabarán datos objetivos, obteniendo resultados válidos y consistentes con la realidad.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***



1. Identificar el nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal de salud.
2. Identificar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de salud.
3. Comparar el clima laboral en función al sexo del personal de salud.
4. Comparar el estrés laboral en función al sexo del personal de salud.
5. Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con el estrés laboral en el personal de salud.
6. Establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipos de trabajo, con el clima laboral en el personal de salud.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

- Los resultados, así como las conclusiones derivadas de este estudio, solo podrán extenderse hacia toda la muestra que fue encuestada y acepto participar, debido a que el método de selección de los integrantes de la muestra fue no probabilístico, de clase intencional.
- Los instrumentos de medida, se aplicaron vía formularios Google a cada uno de los trabajadores del centro materno infantil del distrito de Chorrillos, ocasionando retrasos para completar y enviar sus respuestas en la fecha acordada.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Portero (2019) evaluó la relación entre el estrés percibido, burnout, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento y sus características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalarias de Andalucía, España. La muestra fue de 235 profesionales desarrollando un estudio descriptivo y transversal. Haciendo uso del Maslach Burnout Inventory (MBI, 1977); el General Health Questionnaire (Goldberg et al., 1979); el Inventario Breve de Afrontamiento–COPE 28 (Carver, 1997 y adaptado al español por Morán y Manga; la Perceived Stress Scale (Cohen, 1983) y el Cuestionario Font-Roja de Satisfacción Laboral (Arana y Mira, 1988). Los resultados, por su parte, dieron a conocer que la muestra evaluada presentaba niveles medios de estrés percibido, con una media global de 21.53%. A su vez, se evidenció que 48.94% de la muestra tenía niveles elevados de despersonalización.

Guadalupe y Vaca (2018) evaluaron el estrés laboral y ansiedad en 68 enfermeros de un instituto de Ecuador. Realizaron un estudio de diseño no experimental, descriptivo y transversal. Además, usaron la Escala de Estrés de Enfermeras (NSS, elaborado por Más Pons y Escriba, 1998); el Maslach Burnout Inventory (MBI, 1977) y la Escala de Hamilton para la Ansiedad (HARS, versión adaptada al español por García et al., 2004). Los datos arrojaron que el 83.82% en cierto momento los enfermeros manifestaron estrés laboral. Así mismo, los resultados demostraron la existencia de agotamiento emocional y fatiga física en el personal de enfermería. Dicha tendencia se manifiesta de manera más exacta en el área de realización personal con un valor estadístico del 73.52%.

Velásquez y Villavicencio (2016) evaluaron a un total de 167 trabajadores siendo estos doctores, enfermeros, residentes y especialistas de un hospital de Tulcán, provincia de Carchi, Quito – Ecuador. Para ello elaboraron un estudio analítico, observacional y corte transversal el cual buscaba principalmente relacionar el nivel de estrés laboral con su desempeño laboral. Para evaluarlos, usaron la Escala de Estrés Percibido (EEP) creada inicialmente por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) y la Escala para el Desempeño Laboral, elaborada por el Ministerio de Salud Público y Bienestar Social de Paraguay (2013). En base a los resultados, se indica que un 71.9% de los evaluados (120), manifestaron niveles de estrés percibido. Donde el 57.5% manifestaba un bajo nivel de estrés laboral y el 14.4% evidenció niveles altos. Así mismo, se comprobó la relación estadística y significativa entre ambas variables ( $\chi^2=18.94$  y  $p=.000$ ).

Sanders (2016) realizó una evaluación a un total de 20 trabajadores, entre auxiliares y enfermeros de Honduras. Con la finalidad de determinar los niveles de estrés laboral dentro de los colaboradores. Ejecutó un estudio de tipo descriptivo, no experimental y de nivel básico. Como instrumento usó el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) y, dicha recolección de datos demostró que, al menos un 5% de los evaluados manifestó un nivel de estrés alto, por otra parte, el 10% de la muestra evidenció a través de sus respuestas, la prevalencia de niveles de estrés moderados.

Cabañas (2015) investigó los factores estresantes que prevalece en enfermeros que trabajan en el área de pediatría de un hospital de Salta, Argentina. Para ello evaluó a 50 profesionales de diferentes servicios del área de enfermería del Hospital Materno Infantil de la provincia de Salta empleando el Cuestionario de Estrés de Reig y Caruana (1990). Los resultados de dicho estudio arrojaron datos relevantes

como, por ejemplo, que el 87% de la muestra general, evidenció algún nivel de estrés significativo. En donde sobre todo se evidenció una prevalencia de los estresores: Conflicto con los superiores, con un 57% y el estresor sobrecarga de trabajo, con un total del 54% de la muestra. Así mismo, de acuerdo a los resultados encontrados en el estudio, los profesionales de 25 a 35 años, es decir, el 49% presentaba casos de estrés con mayor frecuencia.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Carpio (2020) realizó un estudio con una muestra de 91 trabajadores de IPRESS, ubicada en Cusco, con la intención de conocer el estrés laboral en los colaboradores. Se ejecutó un tipo de estudio descriptivo de nivel básico y no experimental. Empleó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS), creado por Spielberger y Vagg (1994) y adaptado al español por Romero e Ibermutuamur (2010). Los resultados evidenciaron que un 3.66% de la muestra evaluada presentó niveles de estrés laboral bajo; así mismo, otro 74.39% de la muestra, evidenció un nivel medio de estrés laboral y, finalmente, el 21.95%, evidenció altos niveles de estrés laboral. De todos los evaluados, además, se pudo determinar una tendencia hacia dos factores del estrés laboral, los cuales fueron la presión por el trabajo, con un total del 56.1% de la muestra en un nivel medio y los factores de realización, con un 57.3% de la muestra en un nivel medio.

Jinez (2020) evaluó a 31 enfermeros que cumplían sus actividades en las diversas áreas del Hospital Essalud en Puno. Además, por su metodología, perteneció al diseño no experimental y de corte transversal, además de ser tipo descriptivo simple. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach, versión validada por la UNSMP (2016). Finalmente, los resultados del estudio arrojaron que, el 46.24%, presentó estrés laboral medio y, a su vez, un 8.60% de la muestra presentó

altos niveles de estrés laboral. Respecto a las dimensiones, el 64.52% evidenciaron niveles bajos de estrés organizacional en la dimensión agotamiento emocional; un 51.61% presentó nivel bajo de estrés laboral en la dimensión de despersonalización; mientras que, un 16.13% de los evaluados presentó un alto nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal.

Arque y Burno (2018) evaluaron a 84 colaboradores del Centro “Jaime Zubieta” de SJL, comprobaron la asociación entre clima y estrés laboral. Fue una indagación aplicada, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se administró la “Escala de Estrés Laboral de Maslach y Jackson” y el “Cuestionario de Clima Organizacional” del MINSA. Los resultados indicaron que el clima laboral obtuvo una correlación directa, alta y significativa con la variable estrés laboral ( $r = 0.719$ ). Las dimensiones comunicación organizacional ( $r = 0.433$ ), conflicto y cooperación ( $r = 0.551$ ), innovación ( $r = 0.576$ ), motivación ( $r = 0.453$ ), liderazgo ( $r = 0.505$ ), remuneración ( $r = 0.437$ ), toma de decisiones ( $r = 0.465$ ), recompensa ( $r = 0.477$ ) y confort ( $r = 0.441$ ) del clima organizacional, mostraron una correlación directa, moderada y significativa con el estrés laboral; por su parte, las dimensiones identidad ( $r = 0.218$ ) y estructura ( $r = 0.218$ ) del clima organizacional, obtuvieron una correlación directa, baja y significativa con el estrés laboral. El 45.2% de encuestados se ubicó en un nivel “medio” de estrés laboral, el 45.2% en un nivel “bajo” y el 9.5% consiguieron un nivel “alto”. Entre tanto, el 71.4% de los encuestados confirmó un nivel “medio” de clima organizacional, y un 28.6% se posicionaron en un nivel “bajo”.

Cusipuma (2018) por medio de un muestreo no probabilístico, evaluó a 78 colaboradores de un Centro de Salud Materno de Surquillo, con el propósito de establecer la asociación del clima laboral con estrés laboral. Realizó un estudio de alcance descriptivo – correlacional, no experimental y transversal. Se evaluó con la

“Escala de Clima Laboral de Sonia Palma” y el “Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson”. El 51.3% (40) del personal de salud percibió un nivel medianamente favorable para clima laboral, el 26.9% (21) percibió un nivel favorable y el 21.8% (17) percibió un nivel desfavorable. El 43.6% (34), 41% (32) y 39.7% (31) evidenciaron niveles de bajo en cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Se encontró que el clima laboral no guardó correlación significativa con el estrés laboral. Por su parte, las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, tampoco guardaron correlación significativa con el estrés laboral.

Rojas y Robles (2017) evaluaron a 30 trabajadores (23 damas y 17 varones) del Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, Junín. Estableció la relación del clima y el estrés laboral. Fue una indagación descriptivo – transversal – correlacional. Se administró la “Escala de Burnout de Maslach (MBI)” y el “Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma”, cuyos aspectos psicométricos fueron corroborados. Del total de trabajadores, el 76.7% obtuvieron un nivel “medianamente favorable” de clima laboral y el 56.7% lograron un nivel “medio” de estrés laboral. Como resultados se indica que el clima laboral obtuvo una correlación lineal negativa, alta y significativa con el estrés organizacional ( $r = -0.73$ ,  $p = 0.000$ ); de la misma forma, las dimensiones condiciones laborales ( $r = -0.47$ ), comunicación ( $r = -0.59$ ), supervisión ( $r = -0.65$ ), involucramiento laboral ( $r = -0.73$ ) y autorrealización ( $r = -0.66$ ) que forman parte del clima laboral guardaron correlación inversa, significativa y de intensidad moderada y alta con el estrés laboral en la muestra de enfermeros.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Clima laboral**

#### **Definición.**

Dessler (1979) por su parte, habla del clima laboral refiriéndose a este como la percepción y la opinión que cada trabajador tiene acerca de la organización en la que se desarrolla. Los elementos que toma en cuenta para brindar dicha percepción, según el autor, parten desde la estructura organizacional y continúan hasta la consideración que tiene para con los compañeros de trabajo.

Brow (1990) define el clima laboral como las condiciones de trabajo comprendida directa e indirectamente por la persona dentro del ambiente donde labora. Para Brow (1990) además, el clima laboral resulta tan importante dentro del sistema organizacional, que un clima adecuado o inadecuado, repercutirá en la conducta laboral y se asentará en ella al menos hasta cambiar de ambiente.

Chiavenato (1990) se refiere al clima organizacional como una variable presente en las organizaciones, constituida por la percepción que todo sujeto tiene respecto a la atmósfera organizativa. Dentro de la cual se encuentran elementos tales como: Políticas organizacionales, reglamentos, estilos de liderazgo, etc.

Hodgetts y Altman (2003) explica que es un conjunto específico de particularidades encontradas en el lugar de trabajo. Estas particularidades son percibidas por todo el personal de la organización y de acuerdo a estas, cada uno de ellos formulará una conducta laboral positiva o negativa.

Por su parte, Palma (2004), refiere que es la “percepción que tiene una persona sobre su ambiente de trabajo, en diversos factores tanto objetivos como subjetivos, influye en el bienestar general y en el desempeño de los trabajadores” (p. 5).



Bohórquez (2015) habla del clima laboral como principal indicador del quehacer de la empresa. Además, agrega el autor, este clima laboral estaría condicionado por muchos motivos. Entre ellos, los aspectos ergonómicos del lugar de trabajo, las políticas, reglas internas, calidad de líderes y jefes, bonificaciones y la satisfacción que tiene cada colaborador con las funciones que ejerce.

### **Dimensiones.**

Ruiz et al. (2017) desarrolló 10 dimensiones para explicar el clima laboral desde su concepción dentro de la psicología del trabajador. Dichas dimensiones serían:

- Ambiente físico y condiciones materiales: Dimensión referida a los recursos físicos y las herramientas que existen dentro la empresa como los facilitadores para realizar las actividades.
- Propósitos: Haciendo referencia a las metas planteadas por la empresa y cómo los asimila el trabajador.
- Remuneraciones y beneficios sociales: Dimensión referida directamente a la recompensa económica que brinda una organización a sus colaboradores a cambio del buen rendimiento productivo.
- Políticas administrativas: Referida al nivel de conformidad y compromiso que tiene todo trabajador con los lineamientos que presenta una organización para regular las conductas de los colaboradores.
- Supervisión y control: La percepción formulada a partir del control ejercido por los superiores al momento de guiar y supervisar a sus colaboradores.
- Relaciones sociales: La percepción que se formula a raíz de las relaciones interpersonales que desarrolla cada individuo dentro de su ambiente laboral.
- Estructura organizacional: Dimensión que hace referencia a lo que el trabajador percibe entre las actividades del trabajo, la división de estas

actividades y la forma en la que la organización beneficia a su personal para realizarlas de manera adecuada.

- Comunicación: Dimensión que también habla de las relaciones, pero a diferencia de la relación interpersonal, esta dimensión se enfoca sobre todo en los modos, las oportunidades y la orientación que percibe el trabajador en cuanto a la comunicación entre todas las partes de una organización.
- Toma de decisiones: Haciendo referencia a todo lo que el colaborador aprecia en cuanto a su rol y participación al momento de tomar una decisión que contribuirá al ambiente en donde labora.
- Actitud hacia la labor desempeñada: Dimensión referida a la percepción de agrado o desagrado que tiene el colaborador por las actividades que cumple diariamente en el ambiente donde trabaja.

Palma (2004), por su parte, a través de una indagación realizada en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana, construye y valida su instrumento, considerando 5 dimensiones:

1. Realización personal: La apreciación de los empleados por la posibilidad de un entorno de trabajo propicio para el desarrollo individual y académico depende de la actividad y las perspectivas futuras.
2. Involucramiento laboral: Caracterización de los valores y el compromiso laboral respecto al cumplimiento y óptimo desarrollo de la entidad.
3. Supervisión: Valoración de la supervisión respecto a las actividades laborales como apoyo y guía hacia tareas que son parte de sus ocupaciones diarias.

4. Comunicación: Conocimiento de premura, precisión, cohesión y exactitud de la información concerniente y abocado al adecuado funcionamiento de cada empresa, así como al servicio hacia los clientes.
5. Condiciones laborales: La organización concede los recursos económicos, materiales y psicosociales necesarios y adecuados para llevar a cabo las actividades consignadas.

### **Tipos de clima organizacional.**

Likert (1968, citado en Brunet, 1987), propone dos tipos de clima organizacional, a través de su teoría de los sistemas, los cuales, estarían compuestos por dos niveles cada uno. Estos son:

#### **Clima organizacional del tipo autoritario.**

En donde encontramos dos sistemas:

- **Autoritarismo explotador.**

Es el tipo de clima organizacional caracterizado por la falta de confianza presente en la dirección de la organización frente a sus colaboradores de menor rango. Esto ocasiona que las decisiones importantes para concluir con los objetivos que requiere la empresa, se tomen únicamente en la zona directiva y se distribuya a los demás trabajadores. Creando así una atmosfera de sometimiento, miedo, amenazas, castigos, etc. A pesar de ello, este primer tipo mantiene un ambiente invariable. El problema aquí es que existe una comunicación extremadamente burocrática, lo cual deriva en una comunicación que se da estrictamente para brindar instrucciones.

- **Autoritarismo paternalista.**

La dirección confía en sus trabajadores al punto de ser extremadamente condescendientes con ellos. Esto, conlleva consigo la creación de un falso ambiente

agradable, estructurado y estable. Pues en realidad, al ser la directiva muy condescendiente, conocen las necesidades de todos los colaboradores y debido a ello, juegan con estas necesidades para hacerles creer que les darán siempre lo que necesiten. Las decisiones importantes, en este tipo de clima laboral, se toman generalmente en la zona directiva. Aunque en algunas ocasiones, se toman también en las zonas inferiores, con el único objetivo de mantener motivados a los colaboradores.

### **Clima organizacional del tipo participativo.**

En donde encontramos dos sistemas:

- **Consultivo.**

Este tipo de clima organizacional se caracteriza por la confianza mutua entre los directivos y los colaboradores. Los últimos acuerdos se establecen en la zona directiva permitiendo a las zonas inferiores llegar a decisiones menos administrativas a su vez. Los beneficios, castigos y remuneraciones son brindadas de manera equitativa, equilibrada y consensuada. Fomentando a través de estas herramientas la motivación de todos y cada uno de los colaboradores. Así mismo, la comunicación en este tipo de clima laboral se dará de manera descendente, concluyendo así en un ambiente dinámico y enlazado.

- **Participativo en grupo.**

El grupo directivo brinda la confianza necesaria a los trabajadores, permitiéndoles incluso tomar las decisiones como una organización en todas las ocasiones. La comunicación en este tipo de clima laboral, ya no se limita únicamente a lo ascendente o lo descendente, sino también a lo lateral, evitando así todo tipo de comunicación informal y fomentando la constante unión y opinión general.

## **Modelos teóricos.**

### **Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer.**

La teoría estructuralista, plantea que el clima laboral se conforma por un cúmulo de variables específicas que se encuentran presentes constantemente dentro de la organización y que una vez acentuada, influye directa como indirectamente en el comportamiento organizacional de los colaboradores. Esta teoría, además, conceptualiza al clima como la percepción que cada uno de los colaboradores obtendrá tanto del lugar donde desempeña sus funciones, como de las relaciones con los compañeros, los directivos y, también, de la infraestructura.

Atiquipa y Jaimes (2017) agregan, además, que el clima laboral, sin importar si es positivo o negativo, influirá en el desempeño del colaborador, así como en su motivación, su satisfacción y sus relaciones interpersonales en la organización.

### **Modelo clásico de Halpin y Croft.**

Para muchos estudiantes sobre el tema, Halpin y Crofts (1963) plantearon el primer explicativo del clima laboral. En el cual, se hace uso del concepto "spirit", haciendo referencia al nivel en el que un colaborador percibe el modo en el que se van satisfaciendo sus necesidades y la satisfacción que le brinda cumplir sus labores y actividades.

Además de este aspecto, la percepción que los empleados tienen de un comportamiento directivo también ocupa un lugar central en la investigación. A este respecto, cuestiones como la participación y el compromiso, así como el grado de relación de una persona con el resto de la sociedad, son centrales en estas primeras medidas explicativas en la comprensión del entorno laboral.

### **Teoría de los factores de Herzberg.**

Basa su teoría conforme a lo planteado por el psicólogo Maslow (citado por Chiavenato, 2011) quien habla de las necesidades humanas y sus dos categorías, las cuales se dividen en superior e inferior.

Esta teoría toma en cuenta también, el concepto de factores de higiene, los cuales hacen referencia a las variables ambientales dentro del contexto laboral. Dichos factores de higiene procuran una atención permanente para evitar la baja satisfacción o, en todo caso, la insatisfacción de realizar sus actividades. Entre estos factores, se pueden encontrar las recompensas, remuneraciones, la seguridad, la supervisión y adecuada infraestructura. La motivación y la satisfacción solo pueden partir de estímulos intrínsecos y de ciertas oportunidades que facilita la entidad para su crecimiento individual. Entonces, un colaborador cuya labor es considerada banal puede reaccionar descuidadamente, incluso en presencia de factores apropiados, por ende, los gerentes son responsables de construir un ambiente estimulante y luchar por el enriquecimiento laboral.

#### **2.2.2. Estrés laboral**

##### **Definición de estrés.**

Por su parte, Lazarus y Folkman (1984) mencionan que el estrés es un conjunto de relaciones exactas entre un sujeto y su contexto en el que se encuentra. Siendo este contexto, una situación de peligro para la armonía y el bienestar de la persona.

Melgosa (1995), más adelante, define al estrés como un estado de mucha tensión a nivel físico y psicológico, el cual prepara a todo individuo para que logre escapar o defenderse. Por otro lado, hace hincapié que el estrés no puede ser visto o entendido como solamente algo nocivo, puesto que, muchas veces, sirve de ayuda para poder alcanzar propósitos planeados. Además, según el autor, el estrés no

desencadena ningún problema psicológico, sin embargo, si puede contribuir al desarrollo del miedo, ansiedad, depresión, etc.

Guerrero (1999) define al estrés como el desajuste entre los recursos que la persona percibe en sí misma, frente a las circunstancias demandantes del contexto en el que se desarrolla. Dicho desajuste sería el resultado de todo un cúmulo de aspectos físicos y sociales que doblegan a un individuo a problemas que no pueden ser satisfechos de forma idónea.

Para María (2005) es reacción automática y natural que tienen todos los seres humanos frente a las adversidades. Para el autor, el estrés es una variable implícita dentro del ciclo vital de todo ser humano y, tanto el nivel de estrés, como las proporciones en las que se presenta, determinarán si la presencia del estrés resultará dañina o no.

La definición más reciente del estrés es la planteada por Ramírez (2019) quien habla del estrés como una reacción innata que se forma inicialmente en la memoria corporal y la experiencia que todo individuo presenta frente a un contexto determinado por el que este atraviesa. Para la definición planteada por el autor, el estrés es manifestado mediante reacciones físicas, sociales, morales y emocionales de insatisfacción frente al ambiente y a lo que sucede en él.

### **Tipos de estrés.**

Para Camargo (1983), existen dos tipos de estrés que se presentan en la vida de un individuo. Y estos, serán dañinos dependiendo de la cantidad en la que se presenten. Estos son:

#### **Eustrés.**

El cual define como un estrés activador. La presencia del eustrés, en cantidades óptimas, significará para la persona, un motor que impulsará a concretar

metas, objetivos, actividades y que inclusive, motivará a tomar decisiones en situaciones críticas.

### **Distrés.**

El cual define como la antítesis del eustrés. Pues, si el distrés se encuentra presente en la vida de un individuo, esta sufrirá efectos negativos que parten desde la preocupación excesiva, hasta la somatización patológica del estrés.

Así mismo, Arrabal (2019), propone que el estrés presenta tres tipos distintos. Partiendo por lo ya planteado por Camargo (1983), hace uso de los términos de eustrés y distrés. Y, además, agrega el término hipo estrés, el cual define como un tipo de estrés caracterizado por la falta de motivación, la desesperanza, la preocupación excesiva y en niveles elevados, la depresión y la falta de vitalidad.

### **Modelos teóricos del estrés.**

#### **Modelo de Karasek (Demanda-Control).**

Según Karasek (1990) el estrés es la representación corporal del fenómeno que se produce cuando se encuentran las funciones, las tareas, las actividades y las demandas emocionales, físicas y psicológicas del ambiente con las limitaciones personales de cualquier individuo. Dando esto como resultado, una presión sobre el control y la organización personal. Esta presión, según el autor, sería lo que conocemos como estrés.

En cuanto al ambiente laboral y el estrés, Karasek (1990) menciona que todo lo que se exige psicológicamente dentro del trabajo, es considerado como un estresor. Entre estas exigencias se pueden encontrar, por ejemplo, la falta de tiempo para cumplir labores, el exceso de actividades acumuladas y las rotaciones laborales. Según esto, para el modelo de demanda y control, las demandas laborales más



elevadas, en algún momento, se confrontarán con el control para tomar decisiones y es dentro de esto, donde se formará el estrés.

### **Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral.**

Planteado inicialmente por Harrison (1978), quien refiere que es como un desajuste que se da dentro de la relación entre lo que demanda el entorno y los recursos individuales de todo ser humano. De esta forma, un desajuste entre un horario de trabajo demasiado exigente y una desorganización entre los horarios individuales, por ejemplo, produciría estrés y este, al mismo tiempo, producirá trastornos psicológicos que parten desde la irritabilidad, hasta la ansiedad; trastornos fisiológicos, comportamentales e incluso, emocionales. En su defecto, un afrontamiento adecuado, conseguiría guiar a la persona hacia un estado de bienestar dentro del centro laboral.

Harrison (1978), agrega a su vez, tres factores indispensables para entender el proceso en donde se genera el estrés laboral. Dichos factores son inicialmente:

- Los recursos con los que un trabajador de cualquier área cuenta para confrontarse a las demandas del ambiente laboral.
- La percepción de las demandas anteriormente mencionadas por parte del mismo individuo.
- Las demandas por sí mismas. Desde su concepción, hasta la gravedad con la que se presenta frente al trabajador.

### **Modelo de la apreciación cognitiva.**

La teoría del estrés planteada por Lazarus (1966), desarrollada posteriormente por los trabajos de Cohen (1977) y Folkman (1984); habla de un afrontamiento que aparece cuando el individuo atraviesa por una situación determinada. Dicha situación determinada, es lo que los autores consideran como estresor, por lo que, para el

modelo de la apreciación cognitiva, el estrés como tal, dependerá del contexto y de otras variables que se desprenderán de este. Y se desarrollará de alguna manera u otra, de la interacción entre esta situación determinada con el afrontamiento que el mismo individuo perciba como suyo.

De acuerdo a lo que expone Lazarus (1966), el estrés es causado por la interacción que se da entre la persona y el entorno donde se encuentra. Dicha interacción, posee relación directa con el estímulo estresor que se percibe en el ambiente, la apreciación inmediata que el individuo tiene del estresor y los recursos personales que el individuo percibe para defenderse de estos estresores.

### **Definición de estrés laboral.**

Por su parte, Leka y Griffiths (2004) manifiestan que es el resultado que se desprende del desequilibrio entre las exigencias laborales y las dificultades que pueden resultar repentinamente para el individuo, frente a sus capacidades de afrontamiento, sus habilidades, sus conocimientos y otros factores más externos como el clima laboral, el ambiente de trabajo, etc.

### **Tipos de estrés laboral.**

Además, Slipak (1996) explica dos tipos de estrés organizacional de acuerdo a su gravedad, argumentando que son los más frecuentes en cualquiera de los casos y estos son:

### **Estrés laboral episódico.**

No perdura en el tiempo. Todo lo contrario, se presenta en situaciones específicas y en un corto plazo, desaparece. Ocasionando esto que sus consecuencias no sean del todo perceptibles. El trabajador únicamente sentirá que está pasando un momento muy tenso, sin entender en realidad que está estresado.

**Estrés laboral crónico.**

Se desarrolla a través del tiempo y debido a la constante exposición a estresores dentro del ambiente laboral. A diferencia del estrés laboral episódico, este tipo de estrés permanece en el organismo prolongadamente, ocasionando consecuencias graves y perceptibles tanto a corto como a largo plazo.

**Dimensiones del estrés laboral.**

Es considerado para algunos autores, uno de los tipos de estrés que se pueden encontrar en el vasto estudio científico de la variable. Para muchos otros, sin embargo, el estrés laboral debe ser tomado en cuenta como un estrés desarrollado por sí mismo y con sus propios niveles, tipos y dimensiones.

Rodriguez (2013, citado en Carpio, 2020), por ejemplo, plantea cuatro dimensiones que constituyen el estrés laboral. Y las presenta de acuerdo a sus características, resaltando, sobre todo, la inexistencia de un orden o exactitud al momento de manifestarse. Dichas dimensiones son:

- **Presión laboral:** Es el generador de estrés más común y más potente a la vez. Esto, debido a que se desprende de la capacidad y habilidad del colaborador. Una actividad productiva en el trabajo, para cada colaborador, puede significar, sin darse cuenta, una fuerte carga de responsabilidad. Y más aún, si dicha actividad es obligatoria o no.
- **Falta de apoyo social:** No contar con una fuente de apoyo del grupo social, para una persona que empieza a disminuir sus niveles de afrontamiento frente al estrés laboral, puede significar un futuro agotamiento emocional. Esto se incrementa aún más cuando la falta de apoyo es percibida en los mismos compañeros de trabajo o en el peor de los casos, en los jefes.

- Falta de realización personal: En esta dimensión se destaca, sobre todo, el como una baja percepción de lo que se quiere lograr en un ambiente laboral, poco a poco se convierte en insatisfacción, inconformidad, desmotivación, etc. Afectando a la productividad exitosa y generando a la par, nuevos estresores.
- Factores organizacionales: Es la percepción de una baja creatividad, motivación, relación interpersonal/laboral, participación, pertenencia, capacidad, etc. Generándose así, un ambiente de incomodidad dentro de la organización y con todo lo relacionado a ella.

Suárez (2013) al someter a un Análisis Factorial Confirmatorio la Escala de Estrés Laboral creado por la OIT – OMS, determinó dos dimensiones:

1. Superiores y recursos: Hace alusión a los objetivos y misión establecida por la entidad, la interacción que se establece con los supervisores y subordinados, la carencia de equipos técnicos y los recursos para realizar las actividades del puesto y disposición de un espacio privado.
2. Organización y equipo de trabajo: Se encuentra relacionada con el prestigio, posición, organización, control y cumplimiento de las metas del equipo de trabajo al que se pertenece dentro de la empresa; además, implica las políticas generales de la organización, la forma de trabajo, conocimiento técnico y trámites administrativos.

### **Factores de riesgo del estrés laboral.**

Según Saborio e Hidalgo (2015) toman en cuenta cinco componentes para el desarrollo del estrés laboral. Los cuales serían:

**Componentes personales.**

Donde se encuentran por ejemplo la experiencia laboral, las variables familiares, el género, la personalidad, las habilidades y capacidades de afrontamiento, etc.; y se entiende que si todo lo anteriormente mencionado, es óptimo para la edad, el ambiente y la labor que se ejerce, la persona es menos propensa a sufrir de estrés.

**Formación profesional inadecuada.**

Donde se explica que la falta de experiencia o la formación poco exigente del profesional, lo expondrá a situaciones de estrés y ansiedad constantemente. Pues no verse o sentirse apto para llevar a cabo ciertas responsabilidades, lo obligará a exceder sus limitaciones con tal de no fracasar.

**Factores profesionales.**

Este factor de riesgo se refiere al ambiente laboral inadecuado, a la falta de compañerismo organizacional, a la infraestructura inadecuada, los salarios que en lugar de motivar al trabajador lo desmotivan, el exceso de actividades por cumplir, la rotación de horarios, el clima laboral poco esperanzador, etc.

**Factores ambientales.**

Donde se hace referencia a la pérdida de seres queridos, divorcios, un reciente matrimonio, el nacimiento de un hijo, cambios de hogar, etc.

**Factores sociales.**

Que se refiere, sobre todo, a la necesidad de ser reconocido por quienes le rodean y por lo que hace, el poder gozar de privilegios iguales o mayores a los de un estatus económico elevado y, el ser visto como un profesional exitoso.

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### ***Estrés laboral***

Leka y Griffiths (2004) mencionan que es el producto del desequilibrio entre las necesidades laborales y dificultades que pueden resultar repentinamente para el individuo.

### ***Clima laboral***

Bohórquez (2015) habla del clima laboral como principal indicador del quehacer de la empresa. Además, agrega el autor, este clima laboral estaría condicionado por muchos motivos.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Tipo

Este estudio es de tipo correlacional, explicados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el cual permite evaluar las variables, donde en primera instancia se mide cada una de las variables y finalmente, se investigan y establecen las relaciones.

#### 3.1.2. Diseño

Además, tendrá un diseño no experimental con corte transversal, caracterizado porque no se están manipulando variables, solo se obtiene la información en una instancia única (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Estuvo constituida por 103 profesionales de la salud quienes brindan sus servicios en el Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” adjunto al Ministerio de Salud, ubicada en Chorrillos en Lima Sur, cuyo horario de atención son las 24 horas.

**Tabla 1**

*Composición de la población de acuerdo a la profesión*

Profesión	fr	%
Médico Cirujano	19	18.4
Enfermera	29	28.2
Nutricionista	6	5.8
Psicólogo	9	8.7
Obstetras	8	7.8
Odontólogo	5	4.9
Técnico	22	21.4
Pediatra	5	4.9
Total	103	100.0

*Nota:* fr = frecuencia; % = porcentaje.



En la tabla 1, se puede corroborar que, de acuerdo a la profesión, que indica la población objeto de estudio, el 29% (29) son enfermeras, el 22% (20) son técnicos de enfermería, el 19% (19) son médicos cirujanos, 9% (9) son psicólogos, el 8% (8) son obstetras, el 6% (6) son nutricionistas, el 5% (5) son odontólogos, y finalmente el 2% (2) representa a los colaboradores de pediatría.

### **3.2.2. Muestra**

El número equivalente a la población será la misma para la muestra, donde se tomó en consideración el muestreo censal, que según Avendaño (2017) es la facilidad de seleccionar a la población como muestra en el caso de no ser tan numerosa. Por otro lado, los criterios establecidos para seleccionar la muestra fueron:

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales de 25 años en adelante.
- Profesionales que laboran más de un año.
- Profesionales que laboran en el Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” de Chorrillos.
- Profesionales que acepten participar de la indagación (consentimiento informado).

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesionales cuyas edades sean menores a 25 años.
- Profesionales que laboran menos de un año.
- Profesionales que laboran en otros Centros Maternos Infantiles de Chorrillos.
- Profesionales que no afirmen participar de la indagación (consentimiento informado).
- Profesionales que estén con algún tipo de licencia (salud, vacaciones, maternidad, paternidad, etc.).

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1. *Hipótesis general*

**H<sub>G</sub>:** El clima laboral se relaciona significativamente con el estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.

**H<sub>0</sub>:** El clima laboral no se relaciona significativamente con el estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.

#### 3.3.2. *Hipótesis específicas*

**H<sub>e1</sub>:** Existen discrepancias significativas al comparar el clima laboral en función al sexo del personal de salud.

**H<sub>e0</sub>:** No existe discrepancias significativas al comparar el clima laboral en función al sexo del personal de salud.

**H<sub>e2</sub>:** Existen discrepancias significativas al comparar el estrés laboral en función al sexo del personal de salud.

**H<sub>e0</sub>:** No existe discrepancias significativas al comparar el estrés laboral en función al sexo del personal de salud.

**H<sub>e3</sub>:** Las dimensiones del clima laboral, se relacionan significativamente con el estrés laboral en el personal de salud.

**H<sub>e0</sub>:** Las dimensiones del clima laboral, no se relacionan significativamente con el estrés laboral en el personal de salud.

**H<sub>e4</sub>:** Las dimensiones del estrés laboral, se relacionan significativamente con el clima laboral en el personal de salud.

**H<sub>e0</sub>:** Las dimensiones del estrés laboral, no se relacionan significativamente con el clima laboral en el personal de salud.

### 3.4. Variables – Operacionalización

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de clima laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	“Percepción que tiene una persona sobre su ambiente de trabajo, en diversos factores tanto objetivos como subjetivos, influye en el bienestar general y en el desempeño de los trabajadores” (Palma, 2004, p. 5)	Puntaje obtenido por medio de la “Escala de Clima Laboral” de Sonia Palma (2004), cuyos aspectos psicométricos fueron analizados por Salazar y Serpa (2017).	Involucramiento laboral	4, 6, 9, 13	Ordinal
			Supervisión	2, 7, 10, 12	
			Comunicación	5, 11, 14	
			Condiciones laborales	1, 3, 8	



### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **3.5.1. Método**

Se optó por un método de tipo hipotético – deductivo, determinado como “aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, para luego realizar su comprobación” (Quesada, Apolo y Delgado, 2018, p. 24).

#### **3.5.2. Técnica**

Además, se usó la encuesta como técnica de investigación, en base a dos instrumentos. López - Roldán y Fachelli (2015) refiere que es una técnica de “recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8). Por otro lado, se mencionan líneas abajo las propiedades de los cuestionarios ejecutados:

##### **Escala de clima laboral.**

##### **Descripción general.**

Creada por Sonia Palma en el 2004, el propósito fue evaluar el clima laboral, entendido como el nivel de percepción del ambiente laboral, está constituido por 50 reactivos, agrupados en 5 dimensiones: supervisión, realización personal, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales. Puede aplicar de forma individual o colectivamente con un tiempo de aplicación de 25 a 30 minutos. Está dirigido a trabajadores con dependencia laboral. Dispone de una escala de tipo Likert para las respuestas.

### **Aspectos psicométricos.**

Palma (2004), inicialmente conformo su escala con 66 reactivos que sometió al Test de Kaiser- Meyer Olkin resultando con .980 con un nivel de significancia igual a .0000, evidenciando la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Después, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes; en seguida el análisis exploratorio y rotación con el método Varimax, determinaron 50 ítems para la versión final del instrumento, se determinaron correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento.

Para precisar la confiabilidad, Palma (2004) recurrió al alfa de Cronbach (.97) y Split Half de Guttman (.90), reflejando la alta consistencia interna y afirmando que el cuestionario es confiable.

Salazar y Serpa (2017) al analizar las propiedades psicométricas de este instrumento en trabajadores del sector público, encontraron que la validez de constructo quedo confirmada al efectuarse el Análisis Factorial Confirmatorio señalando que con cuatro factores: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral, se puede explicar el constructo; por lo tanto, se confirma el modelo estructura con ajuste global aceptable e indicadores de bondad de ajuste que brindan consistencia interna a la estructura de la prueba. Respecto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna por medio del coeficiente omega, cuyo valor total fue .94, considerado como bueno. En cuanto a las dimensiones, se registraron valores de coeficiente omega entre .73 hasta .83, afirmando la confiabilidad de la prueba.

## **Escala de estrés laboral.**

### **Descripción general.**

Creado por la OIT que pertenece a OMS presentada por Ivancevich y Matteson en 1989. Quedo conformada por 25 ítems, cuyas alternativas de respuestas son: Nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Se administra de forma individual o colectiva. Su duración es de 15 minutos aproximadamente.

### **Aspectos psicométricos.**

Suárez (2013) efectuó un análisis factorial exploratorio encontrándose la presencia de 2 factores que explicaban el 64.7% de la varianza total. La dimensión 1 presento cargas factoriales entre 0.548 a 0.811 y estaba integrada por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24. Mientras que la dimensión 2 presentó cargas factoriales de 0.554 a 0.705 y estaba integrada por los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25. Se evidencia que la escala presenta validez por el método del análisis factorial. Años recientes, Takamura (2020) al aplicar el análisis factorial exploratorio y confirmatorio por el método de extracción de componentes principales y rotación Varimax, halló dos factores que explican el 50.64% de la varianza total que obtuvieron autovalores entre 1.976 a 10.685. Las cargas factoriales oscilaron entre .555 y .838 para el primer factor y .439 y .716 para el segundo factor, en todos los casos mayores a .30 (Cohen et al., 2003).

De la misma manera, Suárez (2013) corroboró la fiabilidad en base al alfa de Cronbach general de 0.972, mientras que la dimensión superiores y recursos obtuvo un valor alfa de .951 y la dimensión organización y equipo de trabajo obtuvo un valor alfa de .949. Se concluyó que la escala muestra niveles adecuados de confiabilidad en población peruana. Recientemente, Takamura (2020), en una muestra de

trabajadores, calculó el coeficiente de Omega para la escala global, obteniendo un valor de .94, siendo este adecuado. Para el factor 1, el coeficiente fue de .91 y para el factor 2 de .83, catalogados como elevado y bueno, concluyendo que la prueba cuenta con aceptables índices de confiabilidad.

### **3.6. Procesamiento de los datos**

Inicialmente se realizó una conversación con la persona responsable de la institución para dar a conocer el propósito del estudio y faciliten el acceso a la muestra. Después de realizar las coordinaciones previas al trabajo de investigación, se recogieron los datos a través de dos instrumentos, para ello los profesionales decidieron participar de forma voluntaria. Los datos obtenidos durante la ejecución se ordenaron en una plantilla del programa Microsoft Excel. Posteriormente, estos fueron trasladados, codificados y analizados en el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para el análisis descriptivo de cada variable se recurrió a las frecuencias y porcentajes; así como también a la media, mediana, varianza, desviación estándar y rangos. Con respecto al análisis inferencial, se aplicó el estadístico Kolmogorov Smirnov para establecer la normalidad de los resultados y en función a esto se aplicó una prueba paramétrica en la prueba de hipótesis tanto general o específicas ya que se evidenció que los puntajes seguían una distribución de tipo normal. En este sentido, al tratarse de una investigación con diseño correlacional se eligió el estadístico de Pearson.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

**Tabla 4**

*Medidas descriptivas de clima laboral y dimensiones*

	Mín.	Máx.	M	D.S.	Asimetría
Clima laboral	26	70	47.81	10.462	.319
Involucramiento laboral	4	20	13.60	3.399	-.164
Supervisión	7	20	13.82	3.189	.314
Comunicación	4	15	9.83	2.427	.351
Condiciones laborales	6	15	10.56	2.213	.327

*Nota:* n = 103.

En la tabla 4, se aprecia que la media más elevada la obtuvo la dimensión supervisión (M = 13.82; D.S. = 3.399) y los puntajes están reunidos por encima de esta (.314); mientras que, la media con menos porcentaje la obtuvo la dimensión comunicación (M = 9.83; D.S. = 2.427) con puntajes reunidos por encima de esta (.351). En cuanto al clima laboral, se halló una media de 47.81, con una desviación estándar de 10.462, donde el puntaje mínimo fue 26 y el máximo 70. Respecto a la asimetría fue de .319, lo que indica que los puntajes se ubican por encima de la media.

**Tabla 5**

*Niveles de clima laboral y dimensiones*

	Clima laboral		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Muy desfavorable	18	17.5	14	13.6	16	15.5	6	5.8	8	7.8
Desfavorable	18	17.5	29	28.2	23	22.3	27	26.2	29	28.2
Promedio	32	31.1	29	28.2	34	33.0	34	33.0	32	31.1
Favorable	16	15.5	16	15.5	12	11.7	20	19.4	22	21.4
Muy favorable	19	18.4	15	14.6	18	17.5	16	15.5	12	11.7
Total	103	100.0	103	100.0	103	100.0	103	100.0	103	100.0

*Nota:* fr = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 5, se visualiza que, del total de participantes, el 28.2% (29) se ubicaron en los niveles promedio y desfavorable para la dimensión involucramiento laboral, seguido de un 15.5% (16) en el nivel favorable y un 14.6% (15) en el nivel muy favorable. Para la dimensión supervisión, el 33% (34) lograron un nivel promedio, seguido de un 22.3% (23) en el nivel desfavorable y un 17.5% (18) en el nivel muy favorable. Para la dimensión comunicación, el 33% (34) obtuvieron un nivel promedio, seguido de un 26.2% (27) en el nivel desfavorable y un 19.4%(20) en el nivel favorable. Para la dimensión condiciones laborales, el 31.1% (32) lograron un nivel promedio, a continuación, el 28.2% (29) en el nivel desfavorable y el 21.4% (22) en el nivel favorable. En cuanto al clima laboral, el 31.1%(32) se posicionaron en el nivel promedio, seguido de un 18.4% (19) en un nivel muy favorable, mientras que 17.5% (18) que se sitúa en los niveles desfavorable y muy desfavorable.

**Tabla 6**

*Medidas descriptivas de estrés laboral y dimensiones*

	Mín.	Máx.	M.	D.S.	Asimetría
Estrés laboral	44	158	89.78	26.358	.399
Superiores y recursos	19	70	39.97	12.168	.385
Organización y equipo de trabajo	22	92	49.81	14.971	.435

*Nota:* n = 103.

Respecto a la tabla 6, la media más elevada la obtuvo la dimensión organización y equipo de trabajo (M = 49.81; D.S. = 14.971) y los puntajes se están reunidos por encima de esta (.435); por otro lado, la media más baja la obtuvo la dimensión superiores y recursos (M = 39.97; D.S. = 12.168) y los puntajes se reúnen por encima de esta (.385). En cuanto al estrés laboral, se halló una media de 89.78, con una desviación estándar de 26.358, donde el puntaje mínimo es 44 y el máximo

fue 158. Además, la asimetría fue de .399, lo que indica que los puntajes arrojados se hallan por encima de la media.

**Tabla 7**

*Niveles de estrés laboral y dimensiones*

	Estrés laboral		Superiores y recursos		Organización y equipo de trabajo	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	26	25.2	26	25.2	26	25.2
Regular	47	45.6	47	45.6	48	46.6
Alto	30	29.1	30	29.1	29	28.2
Total	103	100.0	103	100.0	103	100.0

*Nota:* fr = frecuencia; % = porcentaje

En base a la tabla 7, se establece que, del total de participantes, el 45.6% (47) se ubicaron en el nivel regular para la dimensión superiores y recursos, seguido de un 29.1% (30) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo. Para la dimensión organización y equipo de trabajo, el 46.6% (48) lograron un nivel regular, seguido de un 28.2% (29) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo. En cuanto al estrés laboral, el 45.6% (47) se posicionaron en el nivel regular, seguido de un 29.1% (30) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo.

**Tabla 8**

*Análisis de bondad de ajuste a la curva normal de las variables*

	Estrés laboral	Clima laboral
Z de Kolmogorov-Smirnov	.880	1.149
Sig.	.421	.143

*Nota:* "Z" = estadístico de la prueba Kolmogorov-Smirnov; sig. = significancia.

En la tabla 8, los resultados de prueba Z de Kolmogorov-Smirnov del análisis de normalidad de las variables de investigación. Se aprecia que la variable estrés laboral determinó un valor de .880 con un nivel de significancia (sig.) de .421; del mismo modo, la variable clima laboral, consiguió un valor calculado de 1.149, con un

nivel de significancia (sig.) de .143 dichos valores de significancia fueron mayores al valor crítico .05; entonces, existen evidencias estadísticas suficientes para poder afirmar que los datos de ambas variables se aproximan a una distribución normal, por lo que se justifica el uso de las pruebas paramétricas.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 9**

*Análisis de correlación entre clima laboral y estrés laboral*

		Estrés laboral
	r	-.219
Clima laboral	Sig.	.023
	n	103

*Nota:* r = coeficiente de correlación de Pearson; sig. = significancia; n = muestra.

Respecto a tabla 9, se exhibe que la variable clima laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente significativa ( $r = -.219$ ; sig. = .023) con la variable estrés laboral; entonces, se puede apreciar que cuando disminuyen las puntuaciones de clima laboral, aumentan las puntuaciones de estrés laboral en la muestra representativa. Por tanto, se acepta la hipótesis general alternativa.

**Tabla 10**

*Análisis comparativo según sexo del estrés laboral y dimensiones*

	Género	M	"t"	Sig.
Estrés laboral	Mujer	87.26	-1.561	.122
	Hombre	96.21		
Superiores y recursos	Mujer	39.05	-1.224	.224
	Hombre	42.31		
Organización y equipo de trabajo	Mujer	48.20	-1.754	.083
	Hombre	53.90		

*Nota:* "t" = estadístico de la prueba t de Student; sig. = significancia.

En cuanto a la tabla 10, se establece el cálculo de la prueba “t” de Student para determinar si las diferencias encontradas entre hombres y mujeres eran significativas para la variable estrés laboral y dimensiones. Finalmente, se manifiesta que no existen discrepancias significativas según sexo (sig. > 0.05); es decir, que hombres y mujeres manifiestan semejante puntuaciones de estrés laboral, de la misma forma en sus dimensiones en personal de salud. Por eso, se acepta la hipótesis específica nula.

**Tabla 11**

*Análisis comparativo según sexo del clima laboral y dimensiones*

	Género	M	“t”	Sig.
Clima laboral	Mujer	48.26	.697	.487
	Hombre	46.66		
Involucramiento laboral	Mujer	13.76	.737	.463
	Hombre	13.21		
Supervisión	Mujer	13.95	.661	.510
	Hombre	13.48		
Comunicación	Mujer	9.86	.263	.793
	Hombre	9.72		
Condiciones laborales	Mujer	10.69	.923	.358
	Hombre	10.24		

*Nota:* “t” = estadístico de la prueba t de Student; sig. = significancia.

En la tabla 11, se aprecia el cálculo de la prueba “t” de Student para determinar si las discrepancias halladas entre hombres y mujeres eran significativas para la variable clima laboral y dimensiones. Se reporta que no existen discrepancias significativas según sexo (sig. > 0.05); explicando entonces que, ambos sexos muestran semejante puntuaciones de clima laboral, de la misma manera con sus dimensiones en personal de salud. Por eso, se acepta la hipótesis específica nula.

**Tabla 12***Análisis de correlación entre las dimensiones clima laboral y estrés laboral*

		Estrés laboral
Involucramiento laboral	r	-.231
	Sig.	.000
Supervisión	r	-.217
	Sig.	.000
Comunicación	r	-.301
	Sig.	.003
Condiciones laborales	r	-.206
	Sig.	.000

*Nota:* r = coeficiente de correlación de Pearson; sig. = significancia.

La tabla 12, contempla que la variable estrés laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente muy significativa con las dimensiones involucramiento laboral ( $r = -.231$ ; sig. = .000), supervisión ( $r = -.217$ ; sig. = .000), comunicación ( $r = -.301$ ; sig. = .003) y condiciones laborales ( $r = -.206$ ; sig. = .000). En otras palabras, a mayor puntuación de estrés laboral, disminuyen las puntuaciones del involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en una muestra de personal de salud. Por ende, se acepta la hipótesis específica alternativa.

**Tabla 13***Análisis de correlación entre las dimensiones estrés laboral y clima laboral*

		Clima laboral
Superiores y recursos	r	-.282
	Sig.	.002
Organización y equipo de trabajo	r	-.290
	Sig.	.005

*Nota:* r = coeficiente de correlación de Pearson; sig. = significancia.

Finalmente, la tabla 13, contempla que la variable clima laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente muy significativa

con la dimensión superiores y recursos ( $r = -.282$ ; sig. = .002). Es decir, a menor puntuación del clima laboral, mayor la puntuación de superiores y recursos. Del mismo modo, se aprecia que el clima laboral mantuvo una correlación estadísticamente muy significativa, de tipo inversa y de intensidad baja con la dimensión organización y equipo de trabajo ( $r = -.2940$  sig. = .005), indicando que, a menor puntuación del clima laboral, mayor la puntuación de organización y equipo de trabajo en una muestra de personal de salud. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica alternativa.



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Respecto al objetivo general, “determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos”, los resultados hallados de tabla 9 establecen que la variable clima laboral determinó una correlación inversa, de intensidad baja y estadísticamente significativa ( $r = -.219$ ; sig. = .023) con la variable estrés laboral, reflejando que los trabajadores de salud que perciben una atmósfera organizativa desfavorable (Chiavenato, 1990), evidencian un mayor desequilibrio entre las exigencias laborales y las dificultades que pueden resultar repentinamente, frente a sus capacidades de afrontamiento, sus habilidades, sus conocimientos y otros factores (Leka y Griffiths, 2004).

Arque y Burno (2018) se aproxima a estos datos, al concluir que trabajadores del Centro de Salud “Jaime Zubieta” de SJL, mostraron que el clima laboral obtuvo una correlación directa, alta y significativa con el estrés laboral ( $r = 0.719$ ). Por su parte, Rojas y Robles (2017) al analizar una muestra de 30 trabajadores (23 damas y 17 varones) del Centro “Félix Mayorca Soto” en Tarma-Junín, evidenciaron que el clima laboral obtuvo una correlación lineal inversa, alta y significativa con el estrés laboral ( $r = -0.73$ ,  $p = 0.000$ ). No obstante, Cusipuma (2018) no concuerda con este resultado, al evaluar a 78 trabajadores de un Centro de Salud Materno de Surquillo, concluyó que el clima laboral no guarda correlación significativa con el estrés laboral. Las discrepancias de resultados podrían deberse a factores personales y organizacionales de cada establecimiento de salud.

Como lo hace notar Vives et al. (2011) el clima laboral “es percibido como negativo influye en la inadaptación del personal, la alta rotación, el ausentismo, las

constantes incapacidades médicas, la baja productividad y en la aparición de consecuencias fisiológicas y psicológicas como el estrés laboral” (p. 629).

De acuerdo con el primer objetivo específico “identificar el nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal de salud”, los resultados de la tabla 5 evidencian que, el 31.1%(32) se posicionaron en el nivel promedio de clima laboral, 18.4% (19) en un nivel muy favorable, mientras que 17.5% (18) que se sitúa en los niveles desfavorable y muy desfavorable. Para involucramiento laboral, el 28.2% (29) se ubicaron en los niveles promedio y desfavorable, de un 15.5% (16) en el nivel favorable y un 14.6% (15) en el nivel muy favorable. Respecto a la dimensión supervisión, el 33% (34) lograron un nivel promedio, seguido de un 22.3% (23) en el nivel desfavorable y un 17.5% (18) en el nivel muy favorable. En relación a la dimensión comunicación, el 33% (34) obtuvieron un nivel promedio, el 26.2% (27) en el nivel desfavorable y 19.4% (20) en el nivel favorable. Referente a la dimensión condiciones laborales, el 31.1% (32) lograron un nivel promedio, a continuación, el 28.2% (29) en el nivel desfavorable y el 21.4% (22) en el nivel favorable.

Entonces, existe un porcentaje significativo del personal de salud que manifiesta un ambiente laboral regular, considerando factores objetivos como subjetivos, y que perjudican el bienestar y en el desempeño de cada trabajador (Palma, 2004). Por tanto, el clima laboral es una característica del ambiente de la entidad, percibida de forma directa o indirecta por sus miembros. Desde la posición de Elgegren (2015) el clima organizacional “es la base del crecimiento de un establecimiento de salud pues dinamiza sus procesos, promueve la integración de los equipos, la solución de los conflictos, provee técnicas comunicativas y fortalece el liderazgo de todos los trabajadores” (p. 90).

Rojas y Robles (2017) se aproximan a estos resultados, al haber encontrado que el 76.7% trabajadores del Centro “Félix Mayorca Soto” de Tarma, obtuvieron un nivel “medianamente favorable” de clima laboral. Cusipuma (2018), por su parte, encontró que el 51.3% (40) del personal de salud de un Centro de Salud percibió un nivel medianamente favorable para clima laboral.

Respecto al segundo objetivo específico, “identificar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de salud”, los datos de la tabla 7 manifiesta que el 45.6% (47) se posicionaron en el nivel regular de estrés laboral, seguido de un 29.1% (30) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo. Para la dimensión superiores y recursos, el 45.6% (47) se ubicaron en el nivel regular, seguido de un 29.1% (30) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo. En cuanto a la dimensión organización y equipo de trabajo, el 46.6% (48) lograron un nivel regular, seguido de un 28.2% (29) en el nivel alto y un 25.2% (26) en el nivel bajo.

En este sentido se entiende que un porcentaje relevante del personal de salud percibe que las exigencias establecidas en el trabajo sobrepasan la capacidad que los trabajadores poseen, produciendo descontrol; el cual, se refleja en la ansiedad, el cansancio y la tensión que sufren los trabajadores como consecuencia de las elevadas exigencias en sus puestos de trabajo (Cruz - Zúñiga, Alonso, Armendáriz -García y Lima, 2020).

Portero (2019), corroboran estos hallazgos, al señalar que la muestra evaluada presentaba niveles medios de estrés percibido, con una media global de 21.53%. Guadalupe y Vaca (2018), encontró que los profesionales de la salud pertenecientes al personal de enfermería de un instituto de la ciudad de Quito, se vieron afectados a causa del estrés laboral en un 83.82%. Velásquez y Villavicencio (2016) señala que, un 71.9% de los evaluados (120), presentaron niveles de estrés percibido. Por su

parte, Sanders (2016), en la recolección de datos demostró que, al menos un 5% manifestó un nivel de estrés alto, mientras que, por otra parte, el 10% evidenció niveles de estrés moderados.

Sobre el tercer objetivo específico “comparar el clima laboral en función al sexo del personal de salud”, los resultados explícitos en la tabla 11 reflejan que no existen diferencias significativas según sexo ( $\text{sig.} > 0.05$ ); es decir, que hombres y mujeres muestran semejante puntajes de clima laboral, de igual manera con sus dimensiones en personal de salud.

Mendoza (2018) confirma estos datos hallados, al concluir que no existen diferencias con respecto a la variable clima organizacional, de acuerdo al sexo en el personal de salud de la Red San Juan de Miraflores – VMT. En otras palabras, hombres y mujeres profesionales evidencian semejantes niveles de clima organizacional.

Para el cuarto objetivo específico “comparar el estrés laboral en función al sexo del personal de salud”, los resultados manifestados en la tabla 10 evidencian que no existen discrepancias significativas según sexo ( $\text{sig.} > 0.05$ ); es decir, que hombres y mujeres obtuvieron parecidos puntajes de estrés laboral y en sus dimensiones en personal de salud.

En este sentido, de acuerdo con Ramos y Jordao (2014) el estudio apuntó dos resultados contradictorios relacionados con la experiencia de estrés y el sexo: no hay diferencia entre hombres y mujeres, y la diferencia es verificable. Por lo tanto, los estudios han demostrado que los hombres se encuentran más perjudicados por el estrés, mientras que los estudios han demostrado que las mujeres son las más afectadas por el estrés. Cuando el género está relacionado con el estrés, la diferencia

entre hombres y mujeres se refleja más en factores generadores de estrés y mecanismos de afrontamiento.

Debido a la relación que se establece entre los requerimientos ambientales de los individuos para mantener vínculos de relación y sus propias características, y debido a que los roles relevantes ya se han comportado como se esperaba, se considera que el género es uno de los reguladores de la experiencia de estrés (Ramos y Jordao, 2014).

En base al quinto objetivo específico “establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con el estrés laboral en el personal de salud”, los resultados descritos en la tabla 12, manifiestan que la variable estrés laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente muy significativa con las dimensiones involucramiento laboral ( $r = -.231$ ; sig. = .000), supervisión ( $r = -.217$ ; sig. = .000), comunicación ( $r = -.301$ ; sig. = .003) y condiciones laborales ( $r = .206$ ; sig. = .000).

En otros términos, cuando el personal de salud no se identifica con los valores y compromiso organizacional para el cumplimiento y desarrollo de la misma, junto a la poca fluidez, claridad y coherencia de información sobre el funcionamiento interno de la entidad; percibe una disfuncionalidad por parte de los superiores en la supervisión de actividades, se dispone de pocos recursos materiales y psicosociales para que se logren cumplir con las funciones planteadas (Palma, 2004), contribuye al estrés laboral.

Datos que se aproximan a los de Arque y Burno (2018), que al evaluar a 84 empleados del Centro de Salud “Jaime Zubieta” en SJL, encontró que las dimensiones comunicación organizacional ( $r = 0.433$ ), conflicto y cooperación ( $r = 0.551$ ),

innovación ( $r = 0.576$ ), motivación ( $r = 0.453$ ), liderazgo ( $r = 0.505$ ), remuneración ( $r = 0.437$ ), toma de decisiones ( $r = 0.465$ ), recompensa ( $r = 0.477$ ) y confort ( $r = 0.441$ ) del clima organizacional, mostraron una correlación directa, moderada y significativa con el estrés laboral.

Para finalizar, en cuanto al sexto objetivo específico “establecer la relación entre los componentes del estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipos de trabajo, con el clima laboral en el personal de salud”, los resultados expuestos en la tabla 13, revelan que la variable clima laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de intensidad baja y estadísticamente muy significativa con la dimensión superiores y recursos ( $r = -.282$ ; sig. = .002). Del mismo modo, se aprecia que el clima laboral mantuvo una correlación estadísticamente muy significativa, de tipo inversa y de intensidad baja con la dimensión organización y equipo de trabajo ( $r = -.2940$  sig. = .005).

Dicho de otra manera, cuando los profesionales de salud experimentan un desajuste emocional por no conocer las metas y misión de la organización, existe poca interacción entre los supervisores y subordinados, no se dispone de todos los equipos técnicos y recursos para cumplir las funciones del puesto y no contar con un espacio privado; además, de una percepción negativa del prestigio, posición, organización y cumplimiento de metas en equipo de trabajo que se forma dentro de la entidad, conlleva a un clima laboral poco favorable.

Las instituciones que brindan servicios de salud se esfuerzan por asegurar el control absoluto de la cultura y la calidad en la prestación de los servicios. Debe existir un personal capaz, motivado y dispuesto a participar. Este es un aspecto importante de la gestión que produce los mejores resultados; para ello, los empleados deben

satisfacer las necesidades de la empresa mediante formaciones constantes, actitud de servicio, capacidad para ejecutar actividades, entre otros aspectos.

## **5.2. Conclusiones**

1. Las variables clima laboral y estrés laboral guardaron correlación inversa, de intensidad baja y estadísticamente significativa. Es así que, cuando disminuye las puntuaciones del clima laboral, aumentan las puntuaciones de estrés laboral en la muestra estudiada.
2. Se registró que el 31.1%(32) del personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos en pandemia por COVID-19, se encuentra ubicado en el nivel promedio de clima laboral, señalando que un porcentaje representativo de participantes manifiesta una percepción acorde a lo esperado de su entorno laboral y las condiciones que esta le brinda.
3. Se identificó que el 45.6% (47) del personal de salud de un centro materno infantil de Chorrillos, se sitúan en el nivel regular de estrés laboral, indicando que un porcentaje representativo de participantes manifiesta cierto desequilibrio entre las exigencias laborales y las dificultades que pueden resultar repentinamente para el individuo.
4. Al comparar el clima laboral en función al sexo del personal de salud de un centro materno infantil de Chorrillos en pandemia por COVID-19, tanto hombres como mujeres advierten similares puntajes de clima laboral y dimensiones.
5. Se halló que al comparar el estrés laboral en función al sexo de personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos en pandemia por COVID-19, tanto los hombres como mujeres advierten similares puntajes de estrés laboral y dimensiones.



6. Se encontró que en la muestra del centro estudiado que, a mayor puntuación de estrés laboral, disminuyen las puntuaciones del involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
7. Finalmente, se estableció que, a menor puntuación del clima laboral, mayor puntuación de la dimensión superiores y recursos. Del mismo modo, a menor puntuación del clima laboral, mayor puntuación de la dimensión organización y equipo de trabajo.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Se recomienda a futuros investigadores que consideren otras variables para correlacionar el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de salud, como estilos de personalidad, estilos de afrontamiento al estrés, adicción al trabajo y bienestar psicológico.
2. Se recomienda al médico cirujano responsable del centro materno infantil diseñar, junto al departamento de psicología, un plan estratégico dirigido a mejorar la estructura organizativa, estilo de comunicación, proceso de toma de decisiones, funciones y deberes laborales, entorno físico y métodos de formación de los trabajadores.
3. Se recomienda dotar a los trabajadores sanitarios de diferentes recursos de afrontamiento al estrés laboral, cuando las medidas organizativas no dan resultados. Algunas técnicas son: reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, entrenamiento asertivo, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.

## **REFERENCIAS**

- Arque, R., y Bruno, D. (2018). *Clima organizacional y Estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3136>
- Arrabal, E. (2019). *Gestión del Estrés*. ELEARNING.
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra. 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14257>
- Avendaño, J. (2017). *Diseño muestral*. [Diapositiva de PowerPoint]. Curso de Metodología de la investigación científica. Universidad Alas Peruanas.
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel 2017* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13230>
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. Limusa.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Cabañas, D. (2015). *Prevalencia de estrés en el personal de enfermería. ¿Relación de lucha o huida?* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba. <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/caba%C3%B1a-delia-unico.pdf>
- Carmargo, B. (1983). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 79.

- Carpio, R. (2020). *Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1200>
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- CIGNA (2020). *CIGNA COVID-19 Global Impact Study. Looking after well-being in lockdown*. Cigna Global IPMI.
- Cusipuma, E. (2018). *Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. Repositorio de la Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/557>
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Prentice Hall Internacional.
- Elgegrem, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87 – 102. [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegrem.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegrem.pdf)
- Guadalupe, J. y Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico “Sagrado Corazón”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4918>

- Guerrero, E. (1999). Burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario. *Premios Nacionales de Investigación Educativa*, 11(1), 298-317.
- Halpin, A. & Crofts, D. (1963). The organizational climate of schools. *International Review of Education*, 22(4), 441-463.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00598815>
- Harrison, R. (1978). *Person-environment fit and job*. Stress at work.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hodgetts, R y Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. Interamericana
- Jinez, R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III, Essalud, Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Karasek, R. (1990). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. Basic Books.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. Springer Publishing Company.
- Leka, S. y Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.
- Lizama, N. (2021, febrero). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*.  
<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los->

- peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr
- López - Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- María, N. (2005). Estrés. Ámbito Farmacéutico. *Divulgación sanitaria*, 96-104.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón, P. y García-Espinoza. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!*. Safeliz.
- Mendoza, A. (2018). *Clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la Red San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo – octubre 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villarreal.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2264>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*.  
[https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Clasificación internacional de enfermedades para las estadísticas de mortalidad y morbilidad*.  
<https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC. Manual*. Cartolan.

- Palomino, C., y Huarcaya, Jeff. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(4). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba. <http://hdl.handle.net/10396/18579>
- Quesada, C., Apolo, N. y Delgado, K. (2018). Investigación científica. En Alan, D. y Cortez, L. (Eds). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (pp. 13-37). Editorial UTMACH.
- Ramírez, J. (2019). *El Estrés como metáfora*. Cultura.
- Ramos, L. (2017). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú corea – Huánuco, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/362>
- Ramos, V. y Jordao, F. (2014). Género y estrés laboral: Semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(2), 218–229. <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>
- Rojas, M. E. y Robles, J. (2017). *Influencia del clima laboral en el estrés del personal de salud de centro quirúrgico Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2590>

- Ruíz, A., Ruíz, T. y Ruíz, N. (2017). Test de Clima Laboral CL-RG. *Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo*.
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal De Costa Rica*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salazar, C. y Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Sanders, S. (2016). *Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital escuela Universitaria, Tegucigalpa, Honduras*. Enero - marzo 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7800>
- Slipak, O. (1996). Anales de psicología. *Fundación Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*. [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50. <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Valderrama, E. y Polino, Y. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3960>
- Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila*



(CARCHI- TULCÁN) [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

Vives, A., Vanroelen, C., Amable, M., Ferrer, M., Moncada, S., Llorens, C. & Benach, J. (2011). Employment precariousness in Spain: Prevalence, social distribution, and population-attributable risk percent of poor mental health. *International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation*, 41(4), 625-646.  
<https://doi.org/10.2190/HS.41.4.b>

Cohen, J., Cohen, P., West, S. & Aiken, L. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3a ed.). Lawrence Erlbaum.

Takamuri, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53477>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>H<sub>G</sub>:</b> El clima laboral se relaciona significativamente con el estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Clima laboral:</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento laboral.</li> <li>• Supervisión.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Condiciones laborales.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental y transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>La población estuvo constituida por 103 profesionales de la salud que brindan sus servicios en el Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” en Chorrillos.</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>7. Identificar el nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal de salud.</p> <p>8. Identificar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de salud.</p> <p>9. Comparar el clima laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.</p> <p>10. Comparar el estrés laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.</p> <p>11. Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral: involucramiento laboral, supervisión,</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El clima laboral no se relaciona significativamente con el estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos.</p> <p><b>H<sub>e1</sub>:</b> Existen discrepancias significativas al comparar el clima laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe discrepancias significativas al comparar el clima laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.</p> <p><b>H<sub>e2</sub>:</b> Existen discrepancias significativas al comparar el estrés laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Estrés laboral:</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superiores y recursos.</li> <li>• Organización y equipo de trabajo.</li> </ul>	<p>La muestra quedo fijada por la misma cantidad de la población, es decir 103 profesionales de la salud que brindan sus servicios en el Centro Materno Infantil “Virgen del Carmen” en Chorrillos.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>

---

comunicación y condiciones laborales, con el estrés laboral en el personal de salud.

**H<sub>0</sub>:** No existe discrepancias significativas al comparar el estrés laboral en función al sexo y profesión del personal de salud.

12. Establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral: superiores y recursos y organización y equipos de trabajo, con el clima laboral en el personal de salud.

**H<sub>e3</sub>:** Las dimensiones del clima laboral, se relacionan significativamente con el estrés laboral en el personal de salud.

**H<sub>0</sub>:** Las dimensiones del clima laboral, no se relacionan significativamente con el estrés laboral en el personal de salud.

**H<sub>e4</sub>:** Las dimensiones del estrés laboral, se relacionan significativamente con el clima laboral en el personal de salud.

**H<sub>0</sub>:** Las dimensiones del estrés laboral, no se relacionan significativamente con el clima laboral en el personal de salud.

---

**Instrumentos de medición:**

Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (2004)

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

## Anexo 2: Protocolo de los instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Autora: Sonia Palma (2004)

Adaptación por Salazar y Serpa (2014)

#### Instrucciones:

A continuación, usted encontrará un cuestionario que consta de 14 preguntas, el cual busca medir el clima laboral en su organización. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con un aspa (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo. El presente cuestionario es confidencial y anónimo y sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

N°	Ítems	Respuestas				
		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
2.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
3.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
4.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
5.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
6.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
7.	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
8.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

9.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
10.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
11.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
12.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
13.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
14.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Adaptado por Ángela Suárez (2013)

### Instrucciones:

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. Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre. Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Pregunta	Respuesta
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.	
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	

12.El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13.El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	
14.El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	
15.El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16.El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	
17.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18.El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
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.	
20.El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	
21.El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	
22.El que me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23.El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés.	
24.El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	
25.El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	



### Anexo 3: Consentimiento informado.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Yo \_\_\_\_\_ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada **“Clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos”** de la **Bachiller Jeni Lisbet Del Rosario Carrasco**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología por la **Universidad Autónoma del Perú**.

Entiendo que este estudio busca conocer la relación entre clima laboral y estrés laboral en una muestra de profesionales de la salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos, y sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que incluye dos cuestionarios que demorará alrededor de 15 minutos en responder. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Para confirmar su participación marque con un aspa la siguiente opción.

Sí quiero participar

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

## Anexo 4: Reporte de Software anti plagio.

