



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL  
ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE,  
LIMA 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. CORTIJO BRICEÑO, RAQUEL MIRIAM**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. GUISELLA MENDOZA CHÁVEZ**

## **JURADOS EXAMINADORES**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios, por ser mi guía, luz y mi fuerza en esta lucha diaria por alcanzar mis objetivos en la vida. A mi familia por darme el apoyo incondicional, y ser mi inspiración y motivación para lograr mi objetivo profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios, por ser mi guía incondicional y el artífice de lo que he conseguido en la vida, a pesar de los obstáculos presentados, él fue mi fortaleza para vencer las adversidades y poder llegar a estas instancias de la vida.

A mi familia, por el apoyo constante tanto monetario como moral, al Hospital de Vitarte y a la Universidad Telesup.

## RESUMEN

El presente trabajo lleva por título “Estrés y clima laboral en el personal del área de emergencias del Hospital de Vitarte 2020” el cual tuvo como objetivo central “Analizar la relación entre el estrés y el clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, 2020”. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra censal estuvo conformada por el total de personas de la población: 85 que corresponde al personal del área de emergencias del Hospital de Vitarte, año 2020 a quienes se les aplicó cuestionarios en función de las variables estrés y clima laboral. Los resultados mostraron que de acuerdo con la variable estrés: el 52.94% se encuentra en un nivel moderado, un 24.71% en nivel alto, y el 22.35% en nivel bajo, y de acuerdo con la variable clima laboral: arrojó que el 54.12% se encuentra en nivel moderado, el 24.71% en nivel alto y el 21.18% en nivel bajo. Llegando a concluir que la relación entre las variables de estudio y contrastando los puntajes totales, resultó que no es significativa ( $p > 0.05$ ) con este resultado, se concluye que el estrés no se relaciona con el clima laboral que manifestó el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

**Palabra clave:** estrés, clima laboral, hospital.

## ABSTRACT

The present work is entitled "Stress and work environment in the staff of the Emergency Area of the Hospital of Vitarte, 2020" which has as its main objective "Analyze the relationship between stress and the work environment in the personnel of the emergency area of the Hospital of Vitarte, 2020". The methodology used was quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional. The census sample is made up of the total number of people in the population: 85, which corresponds to the staff of the emergency area of the hospital of Vitarte year 2020 to whom questionnaires were applied based on the variables stress and work environment. The results showed that according to the stress variable: 52.94% are at a moderate level, 24.71% at a high level, and 22.35% at a low level, according to the work environment variable: it showed that 54.12% are in at a moderate level, 24.71% at a high level and 21.18% at a low level. I come to conclude that the relationship between the study variables and contrasting the total scores, it turned out that it is not significant ( $p > 0.05$ ) with this result, it is concluded that stress is not related to the work environment that the personnel of the area of Vitarte hospital emergency.

**Keyword:** Stress, work environment, hospital.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADOS EXAMINADORES.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	15
1.3.1. Justificación teórica.....	15
1.3.2. Justificación metodológica.....	15
1.3.3. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación social.....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	20
2.2. Bases teóricas de las variables .....	22
2.2.1. Variable estrés.....	22
2.2.2. Variable clima laboral.....	30
2.3. Definición de términos básicos.....	40

<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>42</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	42
3.1.1. Hipótesis general .....	42
3.1.2. Hipótesis específicas .....	42
3.2. Variables de estudio. ....	42
3.2.1. Definición conceptual.....	42
3.2.2. Definición operacional.....	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	43
3.4. Diseño de la investigación.....	43
3.5. Población y muestra de estudio.....	44
3.5.1. Población .....	44
3.5.2. Muestra.....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	45
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	45
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento .....	49
3.8. Método de análisis de datos.....	51
3.9. Propuesta de valor .....	52
3.10. Aspectos éticos .....	53
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	54
4.2. Contrastación de hipótesis .....	56
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>59</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	59
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	70
Anexo 2: Operacionalización de variables. ....	71
Anexo 3: Instrumentos .....	73
Anexo 4: Validación de los instrumentos .....	78
Anexo 5: Matriz de datos .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estadística de fiabilidad del instrumento .....	49
Tabla 2	Fiabilidad de la variable estrés .....	49
Tabla 3	Fiabilidad de la variable clima laboral.....	50
Tabla 4	Estadística total del elemento.....	50
Tabla 5	Estadística descriptiva del estrés .....	54
Tabla 6	Estadística descriptiva de clima laboral.....	54
Tabla 7	Niveles de la variable estrés laboral .....	55
Tabla 8	Niveles de la variable clima laboral .....	55
Tabla 9	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés .....	56
Tabla 10	Relación entre estrés y la realización personal .....	56
Tabla 11	Relación entre estrés y el involucramiento laboral .....	57
Tabla 12	Relación entre estrés y supervisión.....	57
Tabla 13	Relación entre estrés y la comunicación .....	57
Tabla 14	Relación entre estrés y las condiciones laborales .....	58
Tabla 15	Relación entre el estrés y el clima laboral .....	58

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la psicología organizacional juega un papel importante, en las organizaciones de servicios y de transformación, en la detección y prevención del estrés y mejora del clima laboral.

En las organizaciones se considera al estrés, como un causante del deterioro físico y mental de los trabajadores, y a su vez, de la capacidad productiva debido a que tiene serias consecuencias, principalmente en los colaboradores y en los resultados del ejercicio de las empresas. Por esta razón, es determinante indicar que el estrés es un problema que se presenta frecuentemente en el entorno laboral por el desbalance, entre los resultados que se exigen y los recursos; capacidades, condiciones laborales para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa tiene un efecto negativo dentro de la organización como tensión laboral, baja eficiencia, ausentismo, interrelación laboral negativa que es vital para la coordinación de actividades, trabajo en equipo y la consecución de objetivos.

Bajo estos conceptos se puede decir, que la detección y prevención de estos problemas es determinante para construir un buen clima laboral sin estrés, es primordial transmitir confianza, mejorar e instituir relaciones positivas que conllevan a la cooperación y trabajo en equipo.

Según Esplana y Núñez (2017) realizaron una investigación que tuvo como objetivo principal, determinar cómo el síndrome de Bournot se relaciona con el clima organizacional en docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho: Huancavelica, en la cual se obtuvo como resultado que el 46, 05% de los docentes del colegio La Victoria pasaron por síndrome de burnout moderado y un clima organizacional débil. Llegando así a la conclusión, que existe una correlación significativa entre ambas variables estudiadas.

El estrés laboral suele provocar problemas de salud e incrementar los casos de lesiones y acciones laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, la deficiente iluminación, reducción de tiempos, falta de toma de decisiones, poca seguridad, aislamiento, sobrecontrol y condiciones inadecuadas para el cuidado personal derivadas del ejercicio laboral. (Harnois y Gabriel 2000).

La presente investigación se ha estructurado en siete capítulos. En el primero de ellos, se presentará el problema de investigación con el planteamiento del problema, formulación, justificación y los objetivos. En el segundo capítulo, de acuerdo con las variables del estudio se incluye el marco teórico, los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, luego las bases teóricas con las definiciones de las variables de estudio, importancia, teorías, dimensiones, características y la definición de términos básicos. En el tercer capítulo, se muestra el marco metodológico con la hipótesis de la investigación, las variables de estudio y su definición, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos y análisis de datos y los aspectos éticos. En el cuarto capítulo, presentamos los resultados con los resultados en sí, y la contrastación de la hipótesis. En el quinto capítulo, se presenta la discusión con el análisis de la discusión de resultados. En el sexto capítulo se muestran las conclusiones, y por último en el séptimo capítulo están las recomendaciones de acuerdo con lo hallado en el presente estudio.

El aporte principal de este trabajo fue descubrir la relación entre el estrés y el clima laboral y cómo los niveles del estrés laboral ha afectado al clima laboral que perciban los colaboradores, permitiendo dar a conocer un diagnóstico psicológico que permita evitar, persuadir y evitar esta problemática y aportar las bases para un favorable clima organizacional, repercutiendo adecuadamente en los colaboradores con un nivel de estrés bajo a nulo.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Este estudio nace de la inquietud por conocer si se han incorporado nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales que contribuyen al incremento del estrés vinculado al trabajo. Estas prácticas pueden dar pie a mayores exigencias laborales e inseguridad en el trabajo, un menor control y una mayor probabilidad de despido de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo [OIT] 2016).

El estrés es la primera variable que motivó este estudio y que fue parte de nuestro interés para poder establecer los niveles de estrés laboral, características y si son la causa de la situación que presentamos en la actualidad con circunstancias que alteran nuestro organismo susceptible de ocurrir de acuerdo con los factores que vulneran y elevan el estrés por efecto del clima laboral, el trabajo en equipo y de vínculos cercanos con otros factores.

Al respecto, Franklin y Grieger (2012) consideran que el estrés en el trabajo está supeditado a la existencia de estresores. Es decir, situaciones determinantes, objetos o individuos capaces de desencadenar una respuesta de displacer en el individuo. En ese sentido, un ejemplo claro de estrés laboral es cuando las exigencias del trabajo son incompatibles con las necesidades, capacidades y/o competencias del individuo como la necesidad de logro. Por tanto, cuando la problemática se mantiene durante un tiempo determinado, puede desencadenar padecimientos físicos o psíquicos, y afectar la productividad y eficiencia en el trabajo.

El personal que labora en el área de emergencia del Hospital de Vitarte tiene condiciones laborales que generan problemas de estrés, lo cual representa un riesgo de salud; además estudiar factores determinantes del clima laboral es una forma de contribuir con la, salud mental, bienestar psicológico y calidad de vida los trabajadores para que partiendo de este estudio, se puedan generar estudios, diagnósticos para su detección, vigilancia e intervención a nivel individual y organizacional.

Según Toro y Álvarez (2009) el clima laboral es un constructo complejo, multidimensional, ligado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria, y que generalmente alude a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas que experimentan en el contexto laboral u organizacional.

Estudiar estas dos variables: estrés y clima laboral dieron cuenta de si hay o no, existencia de niveles extremos de estrés (bajos, intermedios y altos) y un clima favorable o desfavorable porque hace posible la activación y creatividad, fortalece el desempeño, estimula la adaptación a nuevas situaciones y el crecimiento personal en el trabajo. (Da Cruz, Nascimento y Sousa, 2017).

Definitivamente, el nexo entre el estrés en el contexto de trabajo y el clima laboral, debe ameritar su estudio en todo contexto organizacional. En ese sentido, resulta pertinente su estudio en diferentes espacios o contextos organizacionales. Es el caso, en ese sentido de una organización como el Hospital de Vitarte. Teniendo en cuenta que los estudios son escasos, en particular en los segmentos de emergencia, se puede inferir que resultó procedente llevar a cabo un estudio de carácter correlacional.

Por tanto, el presente estudio se interesó en evaluar los niveles de estrés y clima laboral, y analizar la relación entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, 2020.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Qué relación existe entre el estrés y el clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Cuál es el nivel de estrés en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?

- PE 2. ¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?
- PE 3. ¿Qué relación existe entre el estrés y la realización personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, LimaA,2020?
- PE 4. ¿Qué relación existe entre el estrés e involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?
- PE 5. ¿Qué relación existe entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?
- PE 6. ¿Qué relación existe entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?
- PE 7. ¿Qué relación existe entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020?

### **1.3. Justificación y aportes del estudio**

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

#### **1.3.1. Justificación teórica.**

A nivel teórico esta investigación al haberse realizado permitirá tener un mayor conocimiento sobre las variables estrés y el clima laboral, tomando en cuenta los fundamentos teóricos, modelos y enfoques que han enriquecido algunas formas de tratamiento que permitan arribar a recomendaciones pertinentes, el tema de estrés sigue siendo una problemática institucional o laboral por lo cual señalaremos a algunos teóricos que buscan también relacionar las variables planteadas.

#### **1.3.2. Justificación metodológica.**

Este estudio, a través de la metodología de nivel de investigación correlacional, ha aplicado instrumentos para la recolección de datos, los cuales pueden utilizarse en otras instituciones que faciliten el diagnóstico poblacional y así poder buscar soluciones a través del análisis estadístico e inferencial, ya que los resultados constituyen un referente para conocer la realidad problemática y la relación entre las variables estudiadas.

### **1.3.3. Justificación práctica.**

Hoy en día una investigación de esta envergadura propicia bienestar porque sirve para prevenir, diagnosticar y da tratamiento y recomendaciones al personal y a las autoridades. En ese sentido, pueden ser utilizados los hallazgos y permitan actualizar políticas de gestión del recurso o el talento humano al interior de la institución.

### **1.3.3. Justificación social.**

El aporte social hacia la población de estudio fue que se realizó pensando en lo importante que es un buen clima laboral, lo cual se ha logrado gracias a la correcta atención prestada de parte de los participantes en esta investigación, y para ello, tanto la institución, como el personal y su entorno laboral tienen el deber de buscar alternativas que ayuden a la disminuir el estrés y mejorar el clima laboral.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación que existe entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Describir el nivel de estrés en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

OE 2. Describir el nivel del clima de laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

OE 3. Identificar la relación que existe entre el estrés y la realización en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

OE 4. Establecer la relación que existe entre el estrés y el involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

OE 5. Precisar la relación que existe entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

- OE 6. Determinar la relación que existe entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020
- OE 7. Determinar la relación que existe entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Solorzano (2018), en su estudio el objetivo central fue analizar la influencia del estrés laboral en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017. La metodología aplicada fue descriptiva. La población del estudio fue de 189 colaboradores de los cuales, 50 trabajadores conformaron la muestra. Se utilizó como instrumento de recopilación de información a los cuestionarios. Los resultados mostraron que hay una incidencia del estrés laboral en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA según lo analizado, los accidentes con mayor frecuencia se dan en personas entre los 30 a 37 años, asimismo, se destaca que ocurren entre los 2 a 16 meses de tiempo de servicio del personal. Se concluyó que el estrés laboral incide directamente en la ocurrencia de accidentes en la unidad minera.

Rupay (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo central establecer la relación que hay entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. La metodología aplicada fue cuantitativa. Los resultados mostraron que la mayoría de los tripulantes de cabina presenta prevalencia desfavorable para la salud con respecto al estrés laboral: el índice general de estrés laboral (87%), severidad de estrés laboral (75.0%), frecuencia de estrés laboral (75.0%), índice de presión laboral (84.1%), severidad de presión laboral (75.0%) y frecuencia de presión laboral (75.0%). Con respecto a los resultados de los riesgos psicosociales también es desfavorable, pero en menor medida: exigencias psicológicas (53.7%), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (90.9%), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (46.2%), compensaciones (97.8%) y doble presencia (72.0%). Llegó a concluir que sí existe relación significativa entre las variables de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea. Todos los componentes de niveles de estrés presentaron relación significativa con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales.

Cerrón y Poma (2017), tuvieron como objetivo central determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microrredes de la Red de Salud Jauja. La metodología aplicada fue experimental, descriptivo, correlacional, y de corte transversal. Los instrumentos de recolección de información fueron los cuestionarios y la encuesta. Los resultados mostraron que el nivel estrés laboral tiene un nivel medio de 54% mientras que la variable clima organizacional arrojó un porcentaje alto por mejorar del 67.3% reflejando una baja correlación inversa, aceptándose la hipótesis nula. Se concluyó que no existe relación entre las dos variables la cual no coincide con los estudios realizados y esto se debe probablemente, al fenómeno de la deseabilidad social el cual produjo esta alteración, siendo indispensable una profundización de la investigación de estos temas.

Mancisidor (2017) en su tesis, tuvo como objetivo determinar la relación de la percepción y el clima organizacional con los rasgos de la personalidad del Big Five en los empleados de una empresa privada. La metodología utilizada fue descriptiva. El estudio presentó una población que estuvo conformada por 80 trabajadores, de una empresa privada. La muestra que se determinó fue de 80 trabajadores, a los cuales se les aplicó dos instrumentos: el primero para medir la percepción del clima organizacional el cual constó de 50 preguntas y el segundo instrumento llamado BIG FIVE que se utilizó para medir los rasgos de la personalidad, el cual constó de 132 preguntas. Concluyó que se pudo determinar que la percepción del clima organizacional se relaciona positivamente con los rasgos de personalidad del Big Five en los trabajadores de una empresa privada.

Cardona (2016), en su investigación, el objetivo fue identificar las características del clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) del barrio San José de la ciudad de Manizales, con cuyos resultados se busca entender que circunstancias están afectando el clima organizacional de este entorno y la satisfacción laboral con el fin de diseñar y estructurar una propuesta de intervención para dicha problemática. El diseño de la investigación fue de enfoque descriptivo donde se profundiza el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral. La muestra seleccionada constó de 31 empleados que

laboran en dicha institución de servicio social. Los resultados de la investigación encontraron un nivel promedio en ambas variables. Con relación a la estructuración de la propuesta se encontró que el área de menor puntuación fue la de incentivos laborales y el área de comunicación e integración. Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, el área estilos de vida individual presenta un nivel bajo

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Pulluquitín (2019), en su investigación, tuvo como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad, que laboran en horarios rotativos en la empresa, Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODEBPP. CIA. LTDA en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. Esta investigación fue de tipo correlacional. Se realizó la aplicación de dos reactivos psicológicos, dentro de la empresa a 30 guardias todos de sexo masculino en edades comprendidas entre los 20 y 40 años de edad; los reactivos seleccionados según los requerimientos de la investigación fueron: la Escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala GENCAT de calidad de vida debido a que los niveles de fiabilidad y validez. Para la verificación de la hipótesis se aplicó la prueba chi cuadrado de Pearson encontrando que no existe relación entre calidad de vida y estrés laboral en guardias, por lo que se rechaza la hipótesis ( $X^2(1) = 0,068$ ,  $p > 0,05$ ). Al finalizar la presente investigación se pudo constatar que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida, sin embargo, no se pudo analizar la relación en personas de sexo femenino ya que todos los participantes fueron del sexo masculino.

Da Cruz, Sousa, Nascimento y Sousa (2018), desarrollaron una investigación para medir el impacto del clima organizacional sobre el estrés laboral en servidores técnico-administrativos universitarios. Seleccionaron una muestra de 206 técnico-administrativos universitarios a quienes aplicaron el cuestionario y la ficha sociodemográfica. Los resultados demostraron que el 82.9% de la muestra tenía niveles tolerables de estrés y el 17% niveles preocupantes. Asimismo, la relación entre compañeros fue el factor del clima organizacional mejor positivamente evaluado, y el factor de apoyo de la jefatura y de la organización fue la única causa de estrés en el trabajo.

Rodríguez (2018), tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto. La metodología aplicada fue cuantitativa con un diseño correlacional. Dicho estudio se realizó con una población de 70 trabajadores de dicha empresa. Se aplicaron dos cuestionarios: clima organizacional que evaluó 8 dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación) y el cuestionario de satisfacción laboral que mide ocho dimensiones (área del trabajo, dirección del área, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, capacitación y formación, implicación en las mejoras, motivación y reconocimiento). En los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Burbano (2017), realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer si el estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden S. A. La metodología aplicada fue no experimental. Como población y muestra se contó con un total de 50 colaboradores, 21 mujeres y 29 varones. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron: el Cuestionario de estrés laboral OIT – OMS y el Cuestionario de desempeño laboral creada por Nelly Tipantuña. Los resultados demostraron que los colaboradores reflejan un grado ínfimo de estrés laboral y un grado bueno a muy bueno de desempeño laboral, lo evidencia que el estrés laboral no incide en el desempeño laboral. Se concluyó que no existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Cardona (2016), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las características del clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) del barrio San José de la ciudad de Manizales, con cuyos resultados se busca entender que circunstancias están afectando el clima organizacional de este entorno y la satisfacción laboral con el fin de diseñar y estructurar una propuesta de intervención para dicha problemática. El diseño de la investigación fue de enfoque descriptivo donde se profundiza el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral. La muestra seleccionada constó de 31 empleados que laboran en dicha institución de servicio social. Los

resultados de la investigación encontraron un nivel promedio en ambas variables. Con relación a la estructuración de la propuesta se encontró que el área de menor puntuación fue la de incentivos laborales y el área de comunicación e integración. Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, el área estilos de vida individual presenta un nivel bajo.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

Continuando con el estudio, se procedió a recolectar información con relación a las dos variables de estudio.

### **2.2.1. Variable estrés**

Existen distintas concepciones para definir el estrés.

Según Leka, Griffiths y Cox (2004) afirman que se trata de una respuesta o reacción ante demandas y presiones propias del ámbito de trabajo, las cuales no se amoldan a las competencias de los colaboradores quienes se ven obligados a asumir estos retos.

Asimismo, Torres, Ahumada, Castillo, Cárdenas y Licona (2015) señalan que se trata de una reacción que tiene un individuo ante la gama de actividades y exigencias del contexto de trabajo, en las cuales, la persona se percata que no tiene la capacidad para afrontarlas, generando, por lo tanto, un bajo rendimiento, y cambios de humor.

Hernández, Seara y Mielgo (2017), definen el estrés sociolaboral como la gama o el conjunto de hechos e incidencias, que amenazan la salud física y psíquica en el ámbito laboral.

La OIT (2001), detalla diversos síntomas como variados autores (Peiró, 2000; Gil Monte, 2008), referente al estrés. El agotamiento es un tipo de estrés, que se asocia con cierto grado de motivación. Es una sobrecarga que a la larga, influye en las actitudes, la situación anímica y la conducta en general. Los síntomas se manifiestan a nivel corporal como malestares psicossomáticos complejos, insomnio, dolores de estómago, espalda y cardíacos, trastornos cutáneos inexplicables. A

nivel psicológico se puede observar en cierto alejamiento, baja autoestima, inseguridad o desconfianza en sí mismo, depresión, relevantes trastornos en el estado ánimo, falta de concentración y atención y la percepción de sentirse inútil. Los trastornos más frecuentes suelen ser la ansiedad y la depresión, la primera se vincula directamente con el rendimiento en el trabajo. Las condiciones laborales, reducción de beneficios, horarios rotativos, bajos salarios, despidos constantes influyen en la aparición del estrés. Así también, se pueden mencionar como causantes del estrés: los conflictos matrimoniales, divorcios y otros del entorno familiar. Se puede mencionar lo descubierto por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester (Casalnova y Di Martino, 1994) que plantea una medición de 1 a 10, por medio de una escala, donde identifica a las profesiones más estresantes, aquellos estresores que tienen origen laboral.

#### ***2.2.1.1. Dimensiones de la variable de Estrés***

Ivancevich (1989), explica que el estrés organizacional son niveles críticos del estrés, definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (refiriéndose al mantenimiento del medio interno). También usó este concepto con relación a la organización social e industrial. Al referirse a los medios internos como los superiores y los recursos, la organización y equipos de trabajo.

##### **1) Organización y equipos de trabajo**

Mide la estructura interna de la empresa y la relación entre los trabajadores.

##### **Organización**

Según Roldan (2017) lo define como una estructura ordenada en la cual conviven y se interrelacionan sujetos con variadas funciones, obligaciones o puestos orientados a la consecución de un objetivo planteado.

##### **Equipo de trabajo**

Según Orellana (2020) lo define como un conjunto de sujetos que laboran aportando sus capacidades con el propósito de conseguir un objetivo planteado.

## 2) Superiores y recursos.

El cual mide las relaciones entre el trabajador y el superior y el manejo de los recursos.

Según Navarro (2015), lo define como el sujeto que cuenta con un nivel de responsabilidad mayor al del resto de colaboradores que están a su cargo.

### Recursos

Westreicher (2020) los define como los medios utilizados para cumplir un fin que, en el caso de la economía, sería la satisfacción de una necesidad.

Aguirre (2006) detalla las 5 dimensiones teóricas del estrés en base a la clasificación de Peiró (2000):

- 1) **Factores del ambiente físico:** denominado a todos los causantes ergonómicos, de diseño del ambiente de trabajo que requieren adaptarse al sujeto expuesto a un daño psicológico, entre ellos mencionaremos los siguientes:
  - **Ruido:** este factor en exceso o alterno influye de forma negativa en la productividad debido a que merma la comunicación en el entorno laboral y expone al personal a los accidentes.
  - **Vibración:** exponerse a este factor deriva en el incremento de las catecolaminas, deterioro de la espina dorsal y desórdenes neurológicos.
  - **Iluminación:** una inadecuada iluminación puede causar, cansancio de la visión, presión y frustración.
  - **Temperatura:** las altas o bajas temperaturas son un riesgo a la hora de realizar diversos trabajos, así como toma de decisiones, pueden derivar a accidentes inesperados.
  - **Higiene:** su deficiencia sumada a un ambiente polvoriento, y escasa ventilación en las áreas de relajo y aseo provocan en los trabajadores descontento y disforia.

- **Toxicidad:** la manipulación de esta clase de productos puede influir en la productividad, la seguridad y exponer al personal a diversos accidentes.
  - **Condiciones climatológicas:** cuando son adversas influyen en el estado de ánimo, el bienestar físico e incrementar el riesgo de accidentes.
  - **Disponibilidad y disposición del espacio físico:** la aglomeración o la escasez de personal, derivan a un grado de estrés potencial, así como también la falta de privacidad.
  - **Exposición a riesgos y peligros:** el saber que está expuesto a condiciones de riesgo provoca en el sujeto ansiedad mermando su seguridad, productividad y estabilidad psicológica.
- 2) **Relaciones interpersonales en el trabajo:** se define como el tipo de relaciones y contactos dentro del ámbito laboral., para ello es determinante la apreciación del sujeto referente al espacio personal y la distancia. La densidad social puede ser favorable para algunos y adverso para otros quienes lo perciben como una falta de privacidad (Peiró, 2000). A continuación, se detallan los tipos de relaciones de los colaboradores y sus consecuencias:
- **Relaciones con los superiores:** sean buenas o malas derivan en el sujeto satisfacción o presión, en cualquier caso.
  - **Relaciones con los compañeros:** su ausencia es un factor potencial de estrés.
  - **Relaciones con los subordinados:** el manejo de personas conlleva a una responsabilidad que con el tiempo puede derivar en estrés.
  - **Relaciones con los usuarios y clientes:** el contacto directo con personas conflictivas son un foco potencial de estrés que derivan en fatiga, desmotivación y despersonalización.
  - **Estresores grupales: falta de cohesión grupal:** tiene repercusiones psicológicas adversas sobre el sujeto debido a la falta de comunicación.

- 3) **Factores organizacionales:** se le define como una forma de reglamentos que norma la interrelación y comportamiento de los colaboradores en el ambiente laboral (Peiró, 2000). Entre ellos se mencionan:
- **Políticas de salud ocupacional al interior de las empresas:** son las políticas de salud laboral que tendrían que adoptarse como políticas empresariales con la finalidad de asegurar una impecable salud de los colaboradores de la empresa.
  - **Cumplimiento del marco regulatorio legal:** podemos mencionar la jornada laboral (con descansos), prolongación de dicha jornada, relevos, negociaciones colectivas, normas de estabilidad laboral, afiliación a sindicatos. El incumplimiento de estos factores es determinante en la aparición del estrés.
  - **Políticas de recursos humanos:** su eficiencia permitiría resolver las inquietudes de los colaboradores, en caso contrario, provocarían inseguridad laboral derivando en despedidos con graves repercusiones económicas y emocionales que influyen en el rendimiento de los trabajadores.
- 4) **Factores extra-organizacionales:** en este factor se encuentra la familia, la economía, la política nacional e internacional, entre otras cosas (Peiró, 2000). Seguidamente se detallan las experiencias tensionantes que pudieran derivar en estrés familiar y laboral:
- **Relaciones de las experiencias de estrés entre diversos ámbitos de la vida:** se refiere al conflicto al que se expone un sujeto por la incompatibilidad con el puesto laboral y su efecto en el entorno familiar.
  - **Sobrecarga de rol:** se da con la acumulación de responsabilidades con escasos recursos para su ejecución.
  - **Procesos de desbordamiento o de generalización:** se refiere a experiencias familiares adversas que repercuten en el entorno laboral o viceversa y representan un potencial estresante.
  - **Procesos de socialización:** la divergencia de la socialización familiar y laboral resulta estresante para el sujeto.

- **Estrés por conflictos trabajo-familia y sus antecedentes:** la apreciación laboral del individuo, las horas laborales, influyen en el tiempo que se tiene que dedicar a la familia y aun sujeto a la probabilidad de que la pareja tenga que laborar puede derivar en factores estresores.
- 5) **Contenidos y demandas del trabajo:** esta dimensión se define como las características de la actividad laboral, que siendo favorables representan un potencial motivador en el bienestar psicológico de los colaboradores (Peiró, 2000).
- **Complejidad del trabajo:** es la apreciación del sujeto respecto a la complejidad de su labor el cual puede ser positivo y tornarse negativo cuando el proceso se vuelve dificultoso.
  - **Oportunidad para el uso de habilidades:** se da cuando el sujeto no puede desarrollar sus capacidades en el puesto laboral o cuando se le exige más de lo que puede ofrecer, esto deriva en consecuencias psicológicas negativas.
  - **La sobrecarga de trabajo:** se presenta de forma cualitativa y cuantitativa. En la primera se refiere a la sobre exigencia de capacidades y conocimientos del trabajador. En tanto, la cuantitativa, se refiere a la cantidad de labores a ejecutar en tiempos reducidos o en algunos casos prolongación de la jornada laboral, dichas exigencias se relacionan con la costumbre de fumar, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral.
  - **Horarios de trabajo:** El efecto de laborar en turnos rotativos y especialmente nocturnos derivan en efectos biológicos y emocionales (a diferencia de los que tienen horarios normales) por alteración de los ciclos circadianos.
  - **Oportunidad para el control:** se incluyen dos tipos de control: el control extrínseco y el control intrínseco. El primero se refiere a la apreciación del control del entorno laboral como: salarios, horarios, políticas de la empresa, etc. Aquello es apreciado por los colaboradores, más no se ha relacionado con la salud mental. El control intrínseco se refiere a la influencia sobre el contenido de su labor. La percepción de falta o excesivo control conlleva repercusiones psicológicas negativas en el sujeto.

- **Variedad de la tarea:** se considera la variedad intrínseca y extrínseca de la actividad. La primera se refiere a la variedad de procesos para ejecutar una labor, la ausencia de variedad o su excesiva presencia puede derivar en altos niveles de irritación, ansiedad y depresión en el sujeto. La variedad extrínseca: se refiere a características del ámbito de trabajo, como música ambiental, luz natural, vista panorámica del exterior, etc. está confirmado que las actividades monótonas y con escasa estimulación del ambiente laboral conllevan a percepciones negativas e incertidumbre laboral.

Feedback de la tarea: es la información que reciben los colaboradores acerca de la eficiencia de su labor, a mayor información mayor será la satisfacción y motivación intrínseca y por consiguiente un reducido nivel de agotamiento emocional.

García (2006) clasifica el estrés laboral en cuatro niveles:

1er nivel: (bajo), hace referencia a indisposición para el trabajo lo cual se manifiesta con molestias lumbares, musculares o agotamiento de la visión.

2do nivel: (intermedio), hace referencia a la interrelación inapropiada, ansiedad, percepción de persecución, mala concentración e incremento de la deserción laboral.

3er nivel: (regular), se da con alteraciones del sueño y descenso de las competencias laborales, aparición de hipertensión, alergias, etc. Se da la automedicación lo cual agrava el problema.

4to nivel: (alto), en este nivel se aprecia la dependencia de algún fármaco, o droga y que comúnmente se manifiestan con enfermedades cardiovasculares, hipertensión, etc., esto deriva al ausentismo laboral.

García (2006) a su vez clasifica el estrés laboral en dos tipos:

- **Episódico:** es esporádico y no permanece por mucho tiempo, al solucionarse el problema, los síntomas desaparecen.
- **Crónico:** se refiere a la exposición del individuo a situaciones de estrés permanentes, las repercusiones son múltiples y variadas y potencialmente

peligrosas debido a que los costos son significativos en lo personal y organizacional.

Según la OMS (2020) indica los aspectos generales de la relación entre trabajo y los problemas de salud mental.

El estrés laboral suele provocar problemas de salud e incrementar los casos de lesiones y acciones laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, la deficiente iluminación, reducción de tiempos, falta de toma de decisiones, poca seguridad, aislamiento, sobrecontrol y condiciones inadecuadas para el cuidado infantil derivadas del ejercicio laboral. (Harnois y Gabriel 2000).

Aunque el acoso sexual y la discriminación son a menudo excluidos de las listas de estresores laborales tradicionales, deben incluirse en cualquier análisis exhaustivo de las causas del estrés laboral. El acoso sexual en el trabajo es un estresor significativo sobre todo para las mujeres. La discriminación puede ser un importante predictor de impactos en la salud física y mental, incluso mayor que estresores laborales tradicionales, para las personas discriminadas por su condición étnica, personas con discapacidad, migrantes y otros grupos de condición de vulnerabilidad. Algunos de los muchos efectos de estrés incluyen numerosas dolencias físicas, así como, problemas de salud mental como depresión y aumento de las tasas de suicidio.

Consecuencias de los problemas de salud mental en el ambiente laboral:

- **Ausentismo laboral**
  - Aumento de las ausencias laborales por problemas de salud, particularmente por períodos cortos y frecuentes ausencias.
  - Detrimento de la salud mental (estrés intenso, ansiedad, depresión, agotamiento ocupacional, y otras).
  - Detrimento de la salud física (presión arterial alta, enfermedades cardiovasculares, úlceras, trastornos del sueño, erupciones cutáneas, dolor de cabeza, dolor de cuello y espalda, baja resistencia a las infecciones, y otras).
- **Desempeño laboral**
  - Reducción de la productividad y resultados.

- Aumento en la ocurrencia de errores.
- Aumento en la cantidad de accidentes.
- Toma de decisiones inadecuadas.
- Deterioro en la planificación y control del trabajo.
- **Actitud y comportamiento del personal**
  - Pérdida de motivación y compromiso.
  - Agotamiento ocupacional (síndrome de trabajador quemado o Burnout).
  - El personal trabaja en horarios extendidos, pero con rendimientos decrecientes.
  - Pobre aprovechamiento del tiempo.
  - Rotación de la mano de obra.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo**
  - Tensión y conflictos entre colegas o compañeros.
  - Malas relaciones con los usuarios.
  - Aumento de quejas de los usuarios por el trato de personal.
  - Aumento de problemas disciplinarios.

La salud de los trabajadores debe ser un objetivo en sí mismo. Abordar el cuidado de la salud mental en el trabajo significa incorporar esta responsabilidad social en las prácticas y rutinas cotidianas de los trabajadores y empleados.

### **2.2.2. Variable clima laboral**

Existen distintas concepciones para definir el clima laboral.

Según García, Escalante y Quiroga (2012) señalan que el clima laboral contempla, la percepción que se tiene de la organización o el medio organizacional que rodea a los colaboradores.

Asimismo, Litwin y Stringer (1968, citado en Ramos, 2012) contemplaron que el clima organizacional o laboral involucra los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, así como de otros aspectos ambientales o contextuales sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los individuos que laboran o se desempeñan en una organización.

De otro lado, Brunet (2011) considera que el clima laboral es un conjunto o cúmulo de características que describen o detallan una organización y la diferencian de otro acorde a los propósitos que se persiguen.

Si bien no es un concepto reciente, sigue teniendo vigencia y ha evolucionado en su concepto y aplicaciones. Para Tiagiuri y Litwin, lo definen como una característica propia del ambiente interno de una compañía donde interrelacionan sus colaboradores, influye en su comportamiento y actitudes en la organización (Denison 1991). Por otra parte, Martín y colaboradores (1999) afirman que el término clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, se le dio importancia por la necesidad de las empresas de conseguir una mayor productividad en cantidad y calidad de los productos y servicios.

#### ***2.2.2.1. Importancia del clima organizacional.***

Márquez (2001) planteó la importancia del clima organizacional basándose en la confirmación de que este incide en la conducta de los colaboradores a través de las percepciones del ámbito y estos en su conjunto condicionan la motivación y el rendimiento laboral, entre otros aspectos. Por su parte, Brunet (2004) indica que la importancia del clima organizacional radica de manera global en los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización, los cuales forman parte del clima organizacional para los demás colaboradores. Asimismo, es importante, que los jefes tengan la capacidad de diagnosticar y analizar el clima de la empresa por estas razones: (i) evaluar las causas de conflicto, de estrés o de insatisfacción, (ii) iniciar y sostener un cambio y (iii) seguimiento del progreso de la empresa y anticiparse a los conflictos que se susciten. De esta manera, el jefe controlar la determinación del clima organizacional pudiendo administrar más eficazmente su organización.

En conclusión, se puede coincidir sobre la importancia de un buen clima organizacional, el cual se encuentra basado en la percepción positiva de los trabajadores frente a su organización, lo cual contribuye a mejorar los aspectos operativos como las relaciones laborales asociadas a un adecuado clima organizacional. Para ello, es necesario que los directivos y sus jefes inmediatos elaboren continuamente diagnósticos para prevenir situaciones de estrés y

descontento entre sus colaboradores, procurando no afectar el rendimiento y la calidad del trabajo y, de manera particular, sobre la importancia de mantener un ambiente atractivo a fin de que pueda ejecutar sus funciones en modo eficaz y eficiente.

Por otra parte, conocer el clima laboral de una institución o empresa tiene gran importancia en tanto posibilita establecer el diagnóstico o cómo está funcionando en términos humanos, lo cual puede ayudar en el mejoramiento para asumir y cumplir con las funciones laborales. Es indudable que, al conocer la situación real de su clima, la organización puede fácilmente identificar los factores interferentes en el desempeño apropiado de las organizaciones, de manera que se establezcan las decisiones apropiadas para controlar la situación problemática y generar, de ese modo, un bienestar integral en los miembros de la empresa, así como en sus relaciones interpersonales (Alcover, 2003).

Así mismo, el estudio a profundidad del clima laboral es fundamental para que los empleados laboren de manera satisfecha con las condiciones de trabajo y, por tanto, que la eficiencia y la eficacia de la jornada organizacional, permita aumentar el grado de productividad de cada trabajador.

#### ***2.2.2.2. Enfoques y teorías del clima laboral***

A partir de la década del setenta del siglo pasado, hubo una proliferación de significados teóricos que permite clasificación y caracterizar los aportes teóricos. Al respecto, Rodríguez y Díaz (2004) consideran los siguientes enfoques teóricos:

- **Perspectiva realista u objetiva.** En esta visión predominan los factores organizacionales (Alcover, 2003). El clima se considera una característica de la organización. Dado que las características de este clima existirían independientemente de las percepciones que tuvieran sus integrantes, dentro de esta perspectiva, el individuo es considerado como simple observador y potencial informador del clima, más que como un creador o un portador del mismo, lo cual no impide que el individuo sea considerado un factor dentro del entorno situacional.

- En este enfoque teórico considerado también estructural, Fuentes (2004) indica que el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales:
  - a) diferencian una empresa de otras,
  - b) tienen larga vida y
  - c) influyen en el comportamiento de los colaboradores de las empresas. Esta descripción es criticada en algún caso, por considerarla excesivamente general (Silva, 1996). A pesar de todo, debe tenerse en cuenta que es una propuesta bastante aceptada sobre el clima organizacional.
- **Perspectiva fenomenológica o subjetiva.** Este punto de vista considera el predominio de los factores individuales y se pone énfasis en las percepciones de los individuos. Los defensores de esta perspectiva señalan que el origen del clima estaría en el individuo. El enfoque perceptual incorpora la idea de que el individuo interpreta y responde a las variables situacionales que desde la perspectiva psicológica son significativas para el sujeto. Este enfoque no considera el clima, como un conjunto de descripciones objetivas de situaciones específicas o atributos estructurales. Por otro lado, Schneider y Reichers (referidos por García, 2006) explican este segundo enfoque mediante el proceso denominado atracción-selección-abandono.
- Según el enfoque estructuralista, contextos similares producen similares percepciones entre los miembros de la organización. Esto implica que esta similitud entre los miembros de la organización, ocurre porque los procesos organizacionales, tales como la atracción de los individuos hacia la organización, la selección en la organización, y el posterior, en algunos casos, abandono de la organización, serían procesos que se combinan para producir una organización relativamente homogénea.
- **Perspectiva interaccionista.** Aparece finalizando los 80 y trata de integrar los dos enfoques anteriores; es decir, persona y situación interactúan (Sánchez, 1998). Este enfoque puede apreciarse como una síntesis de los dos enfoques anteriormente expuestos; uno, considera que las determinantes del clima son las características de la organización; para el

otro, por el contrario, las características del individuo son las determinantes en la formación del clima. Por lo tanto, esta tercera perspectiva defiende que la correlación entre las características de la empresa y del individuo constituyen el clima organizacional.

- Para Schneider y Reicher (1983; referidos por Silva, 1996), la interacción entre los individuos va configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional. El enfoque interactivo significa, para estos autores, la interacción entre los miembros de la organización. Durante el proceso de socialización del recién llegado, el esfuerzo importante del grupo durante esa socialización es un determinante del clima y hace que se diferencien unos grupos de otros. Esa comunicación en las interacciones entre los miembros, precisa e interpreta los elementos de la situación de forma particular. Esas características y los modos de interpretar y definir son los que forman distintos subgrupos del clima en las organizaciones.
- La teoría ERG de Alderfer, C. (existenceneeds, relatedneeds, growthneeds) recalca las necesidades existenciales, relacionales y de crecimiento como factores motivacionales básicos; la diferencia básica con los planteamientos de Maslow es que, para Alfred Adler, las necesidades satisfechas no se relacionan jerárquicamente y no satisfacen otras necesidades, sino al incremento o intensidad de dicha satisfacción.

Así mismo Herzberg, propone la existencia de elementos higiénicos de orden preventivo los cuales no incrementarán la satisfacción, pero sí insatisfacción cuando están ausentes. Estos planteamientos se comprueban por variadas investigaciones sobre motivación y los vinculados a la satisfacción laboral. (Palma, 2004) Los elementos motivacionales vienen a ser la autonomía, desarrollo profesional, responsabilidad, reconocimiento, etc., cuyo efecto está relacionado directamente con la productividad y es duradera. La teoría de David McClelland se focaliza en la en la descripción del éxito por efecto de la motivación. Se percibe en la necesidad de demostrar sus competencias al alcanzar sus objetivos encargados. Al conseguir estos objetivos, los colaboradores tienen a ser aún más eficientes y productivos. La teoría de las expectativas de Vroom, contempla que la motivación actúa con relación a las expectativas que se obtiene producto de su proceder y la

valoración de esta. La teoría de la equidad o igualdad de Festinger sostiene que los colaboradores necesitan percibir equidad o justicia en la organización. Ellos estarán motivados de acuerdo con el reconocimiento que reciba por el esfuerzo realizado en comparación con la de sus compañeros. En el tema de cultura organizacional resalta la clasificación de características propias de las empresas. Esto involucra identificar procesos de desarrollo y afianzamiento de una cultura organizacional como son símbolos, lenguajes propios, transmisión oral de leyendas y mitos; programas de compensaciones económicas y no económicas. La cultura se manifiesta en un nivel observable a través de la imagen externa y los procedimientos de la empresa y en un nivel implícito a nivel de las creencias y valores empresariales (Schein,1969).

La manifestación de la cultura se da principalmente en la conducta de las personas mediante lo que se denomina clima organizacional, el cual se define como las características del ambiente organizacional percibida o experimentada por los colaboradores de la empresa y que incide sobre su comportamiento. La interrelación entre cultura y clima organizacional se vincula a aspectos psicológicos básicos. Según Litwing el análisis del clima laboral se debe explorar desde las dimensiones: estructura, responsabilidad, riesgo, recompensa, calidez-apoyo y conflicto. El interés por perfeccionar del desempeño y la salud laboral ha influenciado en investigaciones que transmiten la importancia de variables como liderazgo, motivación y clima laboral (Kolb, D.), estas investigaciones indican:

- Liderazgo y clima laboral relacionados directamente
- Un vínculo entre una variedad de clima laboral y una motivación particular hacia el trabajo.
- El clima laboral se vincula a cambios de personalidad aparentemente estables. Esto ha posibilitado proponer modelos que perfeccionen los procesos psicológicos involucrados en el comportamiento organizacional, principalmente el diagnóstico del clima laboral y motivación.
- El reto de los administradores es conseguir que los colaboradores produzcan con eficiencia, calidad e innovación, involucrando la satisfacción y compromiso influyendo en la motivación y el clima laboral (Munch, 1992)

### **2.2.2.3. Dimensiones del clima laboral: según Sonia Palma**

#### **2.2.2.3.1. Realización personal:**

Se refiere al autodescubrimiento experiencial en el cual contactamos con el yo real y vivimos desde esa verdadera identidad. Así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad. Según Maslow citado por Marshall (2015) la define como la autorrealización, el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. El desarrollo y crecimiento del potencial propio. Apreciación del trabajar con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.

Es la percepción del trabajador con relación a las oportunidades de desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro, de tal modo que les permite avanzar y sentirse realizados. La autorrealización se encuadra dentro del contexto la psicología humanista y de la personalidad. Las personas en su mayoría buscan obtener logros o desarrollar habilidades, capacidades y potencialidades, es decir, el desarrollo personal permanentemente. Al respecto Maslow (1971) citado por Marshall (2015), refiere que la autorrealización es difícil de explicar lo que son o no son, pero es un término que reúne metas y necesidades. Las relaciones humanas entienden la participación del trabajador dentro de la organización como una forma de humanizar el trabajo y permitir con ella que los trabajadores logren satisfacer sus necesidades no solo de carencia, sino también de índole superior.

#### **2.2.2.3.2. Involucramiento laboral:**

El involucramiento en el trabajo es el nivel en que los colaboradores se involucran con las labores invierten tiempo y energía en ellas, y adoptan el trabajo como parte central de su existencia. En este caso, podríamos decir que los colaboradores si se conectan con la organización para que procese un intercambio de dos vías, aunque los colaboradores no perciben que se les toman en cuenta en la toma de decisiones por la institución. Davis y Newstrom (mencionan que en el nivel de compromiso comúnmente se refleja la disposición de los colaboradores de alcanzar los objetivos y metas de la empresa como parte de sí mismos.

#### *2.2.2.3.3. Supervisión:*

Según Palma (2004) la define como el conjunto de apreciaciones de funcionalidad y significación de los superiores dentro de la actividad laboral en cuanto al apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. De ahí, que, en la actualidad, las empresas buscan contar con un personal altamente capacitado, capaces de producir niveles altos de productividad en un ambiente motivador hacia sus colaboradores.

En esta misma línea, Salazar (2014) cita a Bartle (2011), quien manifiesta que la supervisión persigue alcanzar niveles altos de producción de sus trabajadores y un ambiente agradable, motivador de satisfacción laboral que beneficie a la organización como al trabajador. De esta forma, los niveles de supervisión que se dan al internamente en la organización determinan los estilos de liderazgo.

Los trabajadores necesitan que su jefe se interese por su trabajo y confíe en sus resultados, de ahí depende el clima laboral, es decir, la percepción, de que es un integrante relevante para lograr los objetivos de la empresa y la retroalimentación constante que motive al trabajador.

#### *2.2.2.3.4. Comunicación:*

Para Palma (2004), la comunicación es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y exactitud de la información referente al funcionamiento interno de la organización, como con la atención a usuarios y/o clientes de la organización. Según Goldhaber (2005) las organizaciones están formadas por un grupo de personas que interactúan en un marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Estas personas dentro del contexto ocupan distintas posiciones y distintos roles. El flujo de mensajes entre estas personas se denomina redes de comunicación y la dirección de las redes de comunicación dan origen las formas clásicas de comunicación: descendente, ascendentes y horizontal. Así para Robbins, la comunicación cumple cuatro funciones dentro de las organizaciones: control, motivación, expresión emocional e información. La función de control recae sobre las conductas de interacción entre los integrantes la organización con las distintas jerarquías de autoridad o lineamientos formales y obediencia a las normas

que lo trabajadores tienen que cumplir y seguir. La comunicación estimula la motivación para el éxito de las distintas tareas u obligaciones, la retroalimentación en el avance hacia la meta y reforzamiento de las conductas que mantienen la motivación y la comunicación. Al respecto Flores-García, J (1999), expresa que para comunicar bien, antes hay que percibir bien, debido a que la clave del proceso de comunicación organizacional es asegurar que el receptor reciba la información precisa en el momento adecuado y con la asertividad necesaria.

#### *2.2.2.3.5. Condiciones laborales:*

Es el reconocimiento que la empresa facilita los recursos materiales, económicos y/o psicosociales determinantes para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Al respecto, Argyris (2008), sostiene que, si se desarrollan las actividades orientadas a la consecución de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el sujeto contará con más oportunidades de desarrollar sus capacidades, experimentar la autoestima y lograr el éxito psicológico por la percepción de las condiciones laborales.

En la organización la remuneración es uno de los indicadores que el trabajador reconoce como atractiva para permanecer en el centro laboral, como reconocimiento a su desempeño y logros de su tarea. (Mancisidor 2017),

Las condiciones laborales son un factor importante de análisis en la problemática de cualquier organización referido a los elementos que determinan y propician el cumplimiento de las tareas ocupacionales, así como a las situaciones que viven los trabajadores, incluye la duración del trabajo, la organización y contenido del mismo, los servicios sociales y remuneraciones entre otros. Se incluye la seguridad en el trabajo y la higiene prácticas y principios administrativos, jornadas laborales.

#### ***2.2.2.4. Características del clima organizacional***

Es evidente que las características del clima organizacional son fluctuantes tanto en tiempo como en el contexto de las empresas con sus respectivos rubros. Silva (1996) considera los siguientes:

- Es externo al individuo.
- Rodea al sujeto, pero es diferente a sus percepciones.
- Está presente en la empresa.
- Se puede reconocer mediante diversos procedimientos.
- Es diferente a la cultura organizacional.

Así mismo, las características del clima organizacional corresponden a rasgos de los colaboradores como de la propia organización, los cuales se ponen en interacción y perfilan una mejor comprensión de la dinámica laboral. En tal sentido, Rodríguez, (2001) detalla que el clima organizacional se caracteriza por:

- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima organizacional de la empresa.
- El clima de la empresa influye en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los colaboradores alteran el clima laboral y este afecta sus propios comportamientos y actitudes.
- Diversos factores estructurales de la organización influyen en el clima laboral y a su vez estos son afectados.
- Conflictos en la empresa como rotación y ausentismo pueden ser factores de alarma en la empresa como factores determinantes de la existencia de un inadecuado clima organizacional, lo que conlleva a la insatisfacción laboral.

De modo complementario, se puede precisar que las características del clima organizacional representan una serie de cualidades referidas tanto a la empresa, a sus miembros y a los procesos que se generan entre ambos. En consecuencia, Brunet (1999) propone las siguientes características específicas del clima organizacional:

- Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- Las apreciaciones tienen repercusiones relevantes sobre la conducta de los colaboradores.
- El clima es un concepto molecular y sistemático.

- Pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir climas diferentes.
- El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente.

Finalmente, se debe mencionar que el clima organizacional constituye un elemento imprescindible en la gestión de las empresas, abocadas en el posicionamiento estratégico y en el avance productivo y económico, motivo por el cual en el siglo XXI se torna un eje vertebrador del desarrollo organizacional.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Estrés laboral.** Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor.

**Clima laboral.** “Hace referencia al ambiente existente entre los integrantes de la compañía vinculado al nivel de motivación de los colaboradores e indica de forma detallada las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato, 2011 citado por Rodríguez, 2016).

**Estrés.** “El proceso de mecanismo homeostático de los medios internos que existe en el sujeto debido a los “niveles críticos de estrés” producido por el entorno laboral (Ivancevich y Matteson 1989).

**Personal de emergencia salud.** “Son todos los profesionales de Salud, personal técnico y auxiliar asistencial que colaboran en la labor del cuidado de la salud de cuidados intensivos y hospitalización” (MINSAs, 2018).

**Absentismo laboral.** De acuerdo con Chiavenato (2003) citado por Saldaña y Sánchez (2019) “El término absentismo laboral se emplea para mencionar a las faltas o inasistencias de los colaboradores al centro laboral” (p.54).

**Condición laboral.** Es el grupo de elementos que establecen el comportamiento del sujeto en el que desarrolla una tarea (Collanca 2016).

**Motivación.** La motivación es un factor a tomar en cuenta por el administrador quien deberá determinar los sistemas de acuerdo a la realidad de su entorno. (Chiavenato,1999)

**Necesidad de logro.** Refleja el empeño del sujeto por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Los trabajadores que tienen un nivel elevado de este factor tienden a terminar una tarea con eficiencia y puntualidad. (Gordon, 1997).

**Sistema.** Un conjunto de elementos que interactúan para desarrollar una actividad y alcanzar un objetivo o propósito, operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), vinculados al ámbito que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema. (Chiavenato,1999)

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG: Existe relación significativa entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el estrés y la realización en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020
- Existe relación significativa entre el estrés y el involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima 2020
- Existe relación significativa entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020
- Existe relación significativa entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima 2020
- Existe relación significativa entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, Lima, 2020

#### **3.2. Variables de estudio.**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Estrés laboral**

Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades necesidades y/o los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor. (Harmois, G. y Gabriel, P., 2000).

### **3.2.1.2. Clima laboral**

Percepciones que tienen los trabajadores sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral". (Palma, 2004).

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Estrés laboral**

En el presente trabajo de investigación la variable clima organizacional se ha medido con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson adaptada a Lima, Perú por Suárez (2013), cuyas propiedades psicométricas nos permitieron conocer y analizar el grado de estrés en el público objetivo.

#### **3.2.2.2. Clima organizacional**

En la investigación el clima laboral fue evaluado con la Escala de clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma, sus propiedades psicométricas nos permitieron conocer y analizar las dimensiones del clima organizacional en el público objetivo.

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

Según Salinas (2012) por su finalidad fue un tipo de investigación básica ya que buscó incrementar los conocimientos que se tienen sobre las variables de estudio en base teóricas para otros tipos de investigaciones.

De acuerdo con lo planteado por Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) el nivel de estudio fue correlacional y descriptivo debido a que ha observado, descrito y fundamentado algunos aspectos sin manipular las variables y correlacional porque pretendió identificar el grado de asociación de las variables en un determinado momento.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, debido a que no se adulteran las variables de estudio, centrándose únicamente en el análisis y relación de las variables (Villasís y Miranda, 2016). Así mismo, fue transversal, porque los datos fueron obtenidos en un único momento.

Según Manterola, Quiroz, Salazar y García (2019), la característica principal de estos estudios es porque nacen en una instancia, no existe seguimiento, se recopiló la información en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

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

#### **3.5.1. Población**

Para el presente trabajo de investigación la población fueron 85 personas que conforman el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

Según Arias (2012) la población es un conjunto finito o infinito con características similares o comunes entre sí.

No se realizó el muestreo por ser la población pequeña (Mejía 2005)

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra fue la unidad de análisis de quien se obtuvieron los datos de la información para su análisis y estuvo conformada por el total de personas de la población: 85 que corresponde al personal del área de emergencias del Hospital de Vitarte, año 2020 esta muestra fue censal, se considera censal pues se seleccionó al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) lo considera como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Muestra Censal

<b>Población / muestra</b>	<b>Cantidad</b>
	<i>85 personas que conforman el total, del área de emergencia del Hospital de Vitarte</i>

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

**La observación:** se aplicó esta técnica para optimizar la atención a todas las inquietudes para responder a todas las dudas del encuestado a fin de una buena aplicación de los instrumentos.

**La entrevista:** se entrevistaron a los participantes antes de iniciar la recolección de datos para conocer su disposición y motivación en participar del estudio.

**La encuesta:** la encuesta se realizó a través de un protocolo de los instrumentos que han medido el estrés y el clima laboral.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

##### a) Escala de estrés de la OIT-OMS.

Este instrumento fue propuesto OIT-OMS, desarrollado por Ivancevich y Matteson en la década de los 80's. Fue adaptada para la población peruana por Suárez (2013), encontrando una confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) con lo cual se valida el instrumento. El instrumento consta de 25 ítems con 7 alternativas, los factores psicosociales del estrés en trabajo en dos dimensiones:

- (1) Superiores y recursos, organización y
- (2) Equipo de trabajo.

Baremos del instrumento en su adaptación a la población peruana:

Bajo nivel de estrés	de 26 a 101
Nivel promedio bajo	103 a 119
Nivel promedio alto de estrés	120 a 128
Alto nivel de estrés	Alto nivel de estrés

El cuestionario validado para medir el nivel de estrés laboral. Se conforma de veinticinco ítems vinculados con los estresores laborales, agrupados en los siguientes indicadores:

- Metas definidas.
- Apoyo del supervisor.
- Recursos disponibles.
- Apoyo del equipo.
- Reconocimiento del equipo.
- Organización del trabajo.
- Dirección y control.

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

- 1 si la condición nunca es fuente de estrés.
- 2 si la condición raras veces es fuente de estrés.
- 3 si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 si la condición algunas veces es fuente de estrés.
- 5 si la condición frecuentemente es fuente de estrés.
- 6 si la condición generalmente es fuente de estrés.
- 7 si la condición siempre es fuente de estrés.

Indicadores	Items
Metas definidas. Apoyo del supervisor. Recursos disponibles.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24
Apoyo del equipo. Reconocimiento del equipo. Organización del trabajo. Dirección y control.	8,9,10,11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25

## **b) Escala de clima laboral CL-SPC**

### **I. Ficha técnica**

- a. **Nombre del Test:** Escala de clima laboral.
- b. **Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.
- c. **Particularidad:** Instrumento de exploración psicológico.
- d. **Objetivo:** Evaluar el nivel de clima laboral de trabajadores.
- e. **Estructuración:** La prueba tiene 5 factores:
  - **Factor I: Realización personal.**
  - **Factor II: Involucramiento laboral.**
  - **Factor III: Supervisión.**
  - **Factor IV: Comunicación.**
  - **Factor V: Condiciones laborales.**

### **II. Características del inventario**

- Escala tipo Likert.
- Consta de 50 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

### **III. Calificación:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima laboral favorable" y los puntajes bajos un "Clima laboral desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Ninguno o nunca. 1 punto
- Poco. 2 puntos.
- Regular o algo. 3 puntos

- Mucho. 4 puntos
- Todo o siempre. 5 puntos
- Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

#### Distribución de ítems

- Factor I: Realización personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
- Factor II: Involucramiento laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Factor III: Supervisión. 3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

<b>Categorías diagnósticas</b>	<b>Factores (I al V)</b>	<b>Puntaje total</b>
Muy Favorable	42-50	210 – 250
Favorable	34-41	170 – 209
Media	26-33	130 – 169
Desfavorable	18-25	130 – 169
Muy Desfavorable	10-17	50 - 89

#### **IV. Interpretación**

- **Factor I.** Realización personal. Probabilidad que el medio laboral y las funciones realizadas propicien el desarrollo personal con perspectivas a futuro.
- **Factor II.** Involucramiento laboral. Identificación con los valores, compromiso con el cumplimiento y desarrollo organizacional.
- **Factor III.** Supervisión. Apreciación de la labor de supervisión como medio para proporcionar apoyo y orientación en las actividades cotidianas.
- **Factor IV. Comunicación.** Conciencia del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación interna (entre trabajadores), como externa (clientes y proveedores).

- **Factor V. Condiciones laborales.** Comprobar de que la institución provisiona los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para la consecución de las tareas encomendadas.

Ambas propiedades psicométricas fueron adaptadas al contexto de la población.

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad de los instrumentos de este trabajo de investigación, se aplicaron dos cuestionarios relacionadas con las dos variables medibles con la escala de Likert correspondiente a una prueba piloto de 25 personas que laboran en el área de emergencia del Hospital de Vitarte de de Lima. Para ello se utilizó los coeficientes de alfa de Cronbach y para la primera variable se obtuvo un valor de 0.893 y 0.824 para la segunda variable.

**Tabla 1**  
*Estadística de fiabilidad del instrumento*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.893	25

**Tabla 2**  
*Fiabilidad de la variable estrés*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.824	11

En la tabla 2 se muestra el coeficiente de confiabilidad del primer cuestionario, que mide el nivel de confiabilidad a través de prueba piloto aplicada a 25 personas mediante de 11 ítems, el coeficiente del alfa de Cronbach fue de 0,824 el cual, se halla en un nivel muy bueno por ser mayor a 0.8 de acuerdo con la escala de George y Mallery (2003). Además, en la tabla 6 se observa que los 11

Ítems también tienen una medición similar al instrumento, por lo tanto no requiere ninguna modificación ni la eliminación de ningún elemento.

**Tabla 3**  
*Fiabilidad de la variable clima laboral*  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.800	14

En la tabla 3 se muestra el coeficiente de confiabilidad del segundo instrumento que mide el nivel de confiabilidad a través de prueba piloto aplicada a 25 personas mediante de 14 ítems, el coeficiente del alfa de Cronbach fue de 0,800 la cual, se halla en un nivel muy bueno por ser mayor a 0.8 de acuerdo con la escala de George y Mallery (2003). Además, en la tabla 6 se observa que los 14 ítems también tienen una medición similar al instrumento, por lo tanto, no requiere ninguna modificación ni la eliminación de ningún elemento.

**Tabla 4**  
*Estadística total del elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EL1	124.58	357.310	.520	<b>.887</b>
EL2	124.40	357.551	.557	<b>.887</b>
EL3	124.18	348.885	.575	<b>.886</b>
EL4	124.44	365.517	.363	<b>.891</b>
EL5	124.04	359.590	.423	<b>.890</b>
EL6	123.20	365.388	.512	<b>.888</b>
EL7	125.16	366.504	.270	<b>.894</b>
EL8	124.02	361.530	.331	<b>.893</b>
EL9	125.24	344.839	.621	<b>.885</b>
EL10	124.72	346.002	.695	<b>.883</b>

EL11	124.84	352.545	.465	<b>.889</b>
EL12	124.74	359.462	.440	<b>.889</b>
EL13	124.38	355.669	.514	<b>.888</b>
EL14	124.36	347.623	.614	<b>.885</b>
EL15	124.74	357.911	.534	<b>.887</b>
EL16	123.76	365.778	.324	<b>.892</b>
EL17	124.06	337.731	.762	<b>.881</b>
EL18	123.78	363.522	.428	<b>.890</b>
EL19	124.52	360.949	.606	<b>.887</b>
EL20	125.14	374.204	.139	<b>.897</b>
EL21	123.62	352.077	.633	<b>.885</b>
EL22	124.70	356.337	.412	<b>.890</b>
EL23	124.30	351.724	.651	<b>.885</b>
EL24	124.24	356.676	.544	<b>.887</b>
EL25	123.80	378.531	.110	<b>.896</b>

### **3.8. Método de análisis de datos**

Se realizó la matriz de datos después de haber aplicado los instrumentos de la investigación al personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte que conformó la muestra de estudio, la cual se utilizó para los análisis estadísticos correspondientes que se realizó posteriormente en el programa SPSS 22.

Para el análisis descriptivo de las variables de estudio en función de los objetivos se empleó el análisis de frecuencias y porcentajes, de igual manera, se empleó medias y desviación estándar para ambas variables, también para determinar si la muestra se ajusta o no a la normalidad se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue superior a 50, de tal manera, que se supo si se van a utilizar estadísticos no paramétricos o paramétricos. En el caso de que el resultado sea paramétrico se usó el coeficiente de correlación de Pearson debido a que las variables cuantitativas siguen una distribución normal, de lo contrario si el resultado no es paramétrico se usó coeficiente de correlación de Spearman puesto que las variables cuantitativas no siguen una distribución normal.

Cabe mencionar que los datos fueron analizados a un nivel de  $p < .05$ , criterio mínimo para establecer la significancia de análisis estadísticos.

### **3.9. Propuesta de valor**

Este estudio plantea una propuesta de valor para reducir los niveles de estrés laboral por haber obtenido un estrés moderado y como prevención no hay que perder de vista, debido que el estrés producto de los factores de carga mental y control sobre la tarea, mediante un programa de pausas activas durante la jornada laboral.

El programa ha requerido la participación y de acuerdo con las áreas de recursos humanos y operaciones para establecer un cronograma mensual de pausas activas para los jefes de áreas a quienes se comunicó y publicó en un lugar visible. El cronograma incluye un control de participación mediante la firma del participante. Este programa incluyó grupos de ejercicios, juegos y actividades físicas, el mismo que debe incluir el instructivo de cada ejercicio, juego o actividad, para que el individuo pueda escoger qué actividad realizar en su pausa activa. El tiempo recomendado para la pausa activa es de 10 minutos y debe haber un ambiente adecuado para su ejecución, preferentemente cerca a la posición de trabajo.

El programa de pausas activas debe tener un seguimiento del cumplimiento de participación, conocimiento de los objetivos del programa por parte de los trabajadores y se debe medir a través de pruebas psicométricas el efecto que esto tiene en los niveles de estrés en los participantes del programa.

Según (Ibarra, 2016)

Las pausas activas tienen beneficios fisiológicos, aumentando la circulación sanguínea muscular, mejora la oxigenación muscular y tendones, disminuye la acumulación de ácido láctico; además, “mejora la movilidad articular y la flexibilidad muscular. Mejora la postura. Disminuye la tensión muscular innecesaria. Disminuye el esfuerzo en la ejecución de las tareas diarias. Mejora la condición del estado de salud general. (p.37).

### **3.10. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta al personal de emergencia del Hospital de Vítarte quienes participaron de manera anónima, quienes participaron en la aplicación de los instrumentos de evaluación cuyos datos recaudados son confidenciales y se han respetado los Principios de Helsinki; quien menciona que el sujeto tiene derecho a estar informado antes de tomar una decisión, esto a través de un consentimiento, así como también se debe respetar la confidencialidad de los datos que se obtengan y que la integridad de la persona debe estar sobre la conveniencia de la sociedad y la ciencia. Así como lo dispuesto por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) resalta la ética profesional para no perjudicar a quienes participen de la investigación.

Como aspecto legal se contempla en la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), que como principal objeto cuenta con la promoción de una cultura preventiva, para ello, se contó con la prevención de los socios, el rol de fiscalización y control estatal y la participación de los colaboradores y sus sindicatos, y esto forma parte del marco normativo necesario para la protección de la vida y salud de los colaboradores.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 5**  
*Estadística descriptiva del estrés*

	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
Supervisores	35	74	58.32	58	57	9.821
Organización	48	98	71.08	71	73	11.587
Estrés	86	171	129.4	130	139	20.367

En la tabla 5, se observan los estadísticos descriptivos de estrés, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: organización alcanzó una media de 71.08 con una desviación estándar de 11.58, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, supervisores obtuvo una media de 58.32 y una desviación estándar de 9.82; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzó. Finalmente, el total de estrés alcanzó una media de 129.40 y una desviación estándar de 20.36; todas ubicándose en una categoría promedio.

**Tabla 6**  
*Estadística descriptiva de clima laboral*

	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
Realización Personal	21	32	27.24	27.00	27 <sup>a</sup>	2.715
Involucramiento Laboral	21	30	25.62	26.00	26	2.360
Supervisión	23	30	26.28	27.00	27	1.943
Comunicación	22	32	26.73	26.00	25	2.817
Condiciones Laborales	18	30	24.58	25.00	27	3.249
CLIMA LABORAL	108	149	130.45	131.00	132	10.656

En la tabla 6, se observan los estadísticos descriptivos de clima laboral, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: Realización personal alcanzó una media de 27.24 con una desviación estándar de 2.71, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, condiciones laborales obtuvo una media de 24.58 y una desviación estándar de 3.24; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzó. Finalmente, el total de clima laboral alcanzó una media de 130.45 y una desviación estándar de 10.65, todas ubicándose en una categoría promedio.

**Tabla 7**

*Niveles de la variable estrés laboral*

Niveles	F	%
Bajo	19	22.35
Moderado	45	52.94
Alto	21	24.71
Total	85	100

En la tabla 7, se aprecia que el 52.94% (45) de la muestra se ubica en un grado moderado, seguido de un 24.71% (21) se encuentra en un nivel alto, así mismo, encontramos que el 22.35% (19) de la muestra se ubica en un grado bajo.

**Tabla 8**

*Niveles de la variable clima laboral*

Niveles	F	%
Bajo	18	21.18
Moderado	46	54.12
Alto	21	24.71
Total	85	100

En la tabla 8, se puede apreciar que el 54.12% (46) de la muestra se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 24.71% (21) se encuentra en un nivel alto, así mismo, encontramos que el 21.18% (18) de la muestra se ubica en un grado bajo.

**Tabla 9***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés*

	Estadístico	gl	Sig.
Supervisores	.095	85	.056
Organización	.093	85	.066
Estrés	.073	85	,200*
Realización Personal	.160	85	.000
Involucramiento Laboral	.178	85	.000
Supervisión	.150	85	.000
Comunicación	.142	85	.000
Condiciones Laborales	.140	85	.000
CLIMA LABORAL	.103	85	.027

En la tabla 9, se aprecian los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuya mayoría de las puntuaciones, la distribución es no normal debido a que el nivel de significancia obtiene ( $p < .05$ ). En consecuencia, se utilizaron estadísticos no paramétricos para su análisis es decir rho de Spearman ( $r_s$ ) para las correlaciones.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 10***Relación entre estrés y la realización personal*

n=85		Realización personal
Estrés	$r_s$	,064
	$p$	.559

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 10, presenta el análisis de la correlación entre estrés laboral y el factor realización personal, se halló que no existe relación significativa entre ambas ( $\rho$ : .064;  $p = .559$ ), esto significa, que el estrés laboral no se relaciona con la realización personal del personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

**Tabla 11***Relación entre estrés y el involucramiento laboral*

n=85		Involucramiento laboral
Estrés	$r_s$	-,050
	$p$	.651

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 11, presenta el análisis de la correlación entre estrés y el involucramiento laboral, se halló que no existe relación significativa entre ambas ( $\rho$ : -.050;  $p$  = .651), esto significa, que el estrés laboral no se relaciona con el involucramiento laboral del personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

**Tabla 12***Relación entre estrés y supervisión*

n=85		Supervisión
Estrés	$r_s$	-,015
	$p$	.894

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 12, presenta el análisis de la correlación entre estrés y supervisión, se halló que no existe relación significativa entre ambas ( $\rho$ : -.015;  $p$  = .894), esto significa, que el estrés laboral no se relaciona con la supervisión del personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

**Tabla 13***Relación entre estrés y la comunicación*

n=85		Comunicación
Estrés	$r_s$	,018
	$p$	.873

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 13, presenta el análisis de la correlación entre estrés y la comunicación, se encontró que no existe relación significativa entre ambas ( $\rho$ : .018;  $p$  = .873), esto significa, que el estrés laboral no se relaciona con la comunicación del personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte.

**Tabla 14**  
*Relación entre estrés y las condiciones laborales*

n=85		Condiciones laborales
Estrés	$r_s$	-,027
	$p$	.806

Nota: n=muestra, rs=coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia

La tabla 14, presenta el análisis de la correlación entre estrés y las condiciones laborales, se halló que no existe relación significativa entre ambas (rho: -.027;  $p = .806$ ), esto significa, que el estrés laboral no se relaciona con las condiciones laborales del personal del área de emergencia del hospital de Vitarte.

Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, 2020.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el clima laboral en el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte, 2020.

**Tabla 15**  
*Relación entre el estrés y el clima laboral*

n=117		Clima laboral
Estrés laboral	$r_s$	,009
	$p$	<b>.934</b>

Nota: n=muestra, rs=coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia.

La tabla 15, muestra el análisis de la correlación entre las variables de estudio para la presente investigación, se encontró que no existe relación significativa (rho: .009;  $p = .934$ ). Este resultado indica entonces que, en el caso de la muestra estudiada no hay relación entre ambas; es decir, el estrés no se relaciona con el clima laboral del personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte. Por lo tanto, la hipótesis nula es la que se cumple.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Con la finalidad de responder a las hipótesis de investigación, la información obtenida por medio de las dos pruebas psicométricas, debidamente validadas y con un nivel adecuado de confiabilidad, fueron analizadas utilizando el programa estadístico SPSS 25,0 y, con el análisis de los resultados se hallaron las siguientes:

De acuerdo con nuestro objetivo principal de investigación, se halló que la relación entre las variables de estudio y contrastando los puntajes totales, resultado que no es significativa ( $p > 0.05$ ) con este resultado, se concluye que el estrés no se relaciona con el clima laboral que manifestó el personal del área de emergencia del Hospital de Vitarte. Nuestros resultados estadísticos discrepan con los resultados encontrados por Cerron y Poma (2017) quienes evaluaron a 150 trabajadores de salud de las Microrredes de la Red de Salud Jauja y hallaron una muy baja correlación inversa. Sin embargo, guarda relación con los encontrados por Burbano (2017) quien obtuvo que el estrés laboral no influye en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de la Compañía de Seguros Sweaden. Autores como Castillo, I, Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K. y Licon, S. (2015) señalan que el estrés trata de una reacción que tiene un individuo ante la gama de actividades y exigencias del contexto de trabajo, en las cuales la persona se percata que no tiene la capacidad para afrontarlas, generando, por lo tanto, un bajo rendimiento, y cambios de humor. Por otro lado, Litwin y Stringer (1968, citados en Ramos, 2012) contemplaron que el clima organizacional o laboral, involucra los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, así como de otros aspectos ambientales o contextuales sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los individuos que laboran o se desempeñan en una organización. De igual manera, la OIT (2001) declara que los trastornos mentales y de conducta, se evidencian de manera más sutiles. Signos como la situación anímica y de afecto, suelen manifestarse con un gradual distanciamiento, baja autoestima, inseguridad, desconfianza personal, decaimiento, desconcentración, insolencia, pesimismo, y percibir sentirse inútil. Márquez (2001) planteó la importancia del clima organizacional basándose en la confirmación de que el clima organizacional, incide

en la conducta de los sujetos de la organización, a través de percepciones de la realidad que influyen en el grado de motivación y rendimiento en el trabajo, entre otros aspectos. Por su parte, Brunet (2004) indica que la importancia del clima organizacional radica de manera global, en los valores, actitudes y creencias de los integrantes de una empresa que integran a la vez, los elementos del clima organizacional para los demás colaboradores.

Con relación al primer objetivo específico, el nivel de estrés arrojó que el 52.94% se encuentra en un nivel moderado, un 24.71% en nivel alto, y el 22.35% en nivel bajo. Estos resultados son parecidos a los encontrados por Rupay (2018) quien evaluó a 132 tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, halló un índice general de estrés laboral de 87%, severidad de estrés laboral con 75%, frecuencia de estrés laboral con 75%, índice de presión laboral con 84.1%, severidad de presión laboral con 75% y frecuencia de presión laboral con 75%. Sin embargo, discrepan con los resultados de Cerrón y Poma (2017) quienes encontraron un 54% en un nivel muy bajo de estrés. Por otra parte, son diferentes a los encontrados por Da Cruz, Sousa, Nascimento y Sousa (2018) quienes evaluaron a una muestra de 206 técnico-administrativos universitarios, hallaron que el 82.9% de la muestra tenía niveles tolerables de estrés y el 17% niveles preocupantes.

La explicación de estos hallazgos son explicados por Leka, Griffiths y Cox (2004) quienes afirman que el estrés se trata de una respuesta o reacción ante demandas y presiones propias del ámbito de trabajo las cuales no se amoldan a las competencias de los colaboradores quienes se ven obligados a asumir estos retos. Es así que, Peiró (2000) afirma que, al haber una interrelación positiva entre los colaboradores de un equipo de trabajo, se fortalece la salud personal y organizacional, caso contrario tiene como efecto niveles considerables de tensión y estrés entre sus integrantes.

Para el segundo objetivo específico, el nivel de clima laboral arrojó que el 54.12% se encuentra en nivel moderado, el 24.71% en nivel alto y el 21.18% en nivel bajo. Los resultados obtenidos guardan parecido a los encontrados por Cerrón y Poma (2017) quienes hallaron un 67.3% de clima organizacional por mejorar. La explicación a este hallazgo la brinda Martín y colaboradores (1999) quienes afirman que el término clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, que

adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino, sobre todo, la calidad de los productos y servicios. Por otro lado, Schneider y Reicher (1983 citado por Silva, 1996), la interacción entre los individuos va configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional.

Respecto al objetivo específico tres, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor realización personal ( $r_s = .064$ ;  $p = .559$ ) por lo tanto, no hay relación entre ambas. La explicación que brinda García (2006) asevera que el estrés incrementa la ocurrencia de todos los males que este provoca. Por otro lado, Maslow (1971, citado por Marshall, 2015) define la autorrealización como la motivación por convertirse en lo que uno es capaz de ser. La apreciación del trabajador de sentir que el entorno laboral posibilite el desarrollo personal y profesional.

Respecto al objetivo específico cuatro, se halló que no existe relación relevante entre estrés laboral y el factor involucramiento laboral ( $r_s = -.050$ ;  $p = .651$ ) por lo tanto, no hay relación entre ambas. La explicación de Peiró (2000) acerca de la relación familia-trabajo, la ubica dentro factores extra organizacionales, junto con la economía, la política nacional e internacional, entre otros. Es así que, Davis y Newstrom (1990) mencionan que en el nivel de compromiso comúnmente, se refleja la disposición de los colaboradores de alcanzar los objetivos y metas de la empresa como parte de sí mismos.

Respecto al objetivo específico cinco, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor supervisión ( $r_s = -.015$ ;  $p = .894$ ) por lo tanto, no hay relación entre ambas. Se sabe que la sobrecarga de trabajo puede ser cualitativa y cuantitativa. De forma cualitativa se relaciona con la sobre exigencia de las competencias, conocimientos y habilidades del sujeto. En la forma cuantitativa hace referencia al excedente de labores a ejecutar en un corto lapso de tiempo. El exceso de labores se relaciona con la costumbre de fumar, aumento de la ansiedad y detrimento de la satisfacción laboral. Según Palma (2004) la supervisión, es el conjunto de apreciaciones de la labor de supervisión como medio

para brindar apoyo y orientación en las labores cotidianas. De ahí, que, en la actualidad, las empresas buscan contar con un personal altamente capacitado, capaces de producir niveles altos de productividad en un ambiente motivador hacia sus colaboradores.

Respecto al objetivo específico seis, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor comunicación ( $r_s = .018$ ;  $p = .873$ ) por lo tanto, no hay relación entre ambas. Respecto a ello, Slipack (1996) sostiene que la estimulación lenta y monótona que carece de estímulos fisiológicos y cognitivos influye en la creatividad y el pensamiento independiente, generando desconcentración e incremento de los accidentes laborales. Según Goldhaber (2005) las organizaciones están formadas por un grupo de personas que interactúan en un marco de una estructura sistemática, para cumplir con sus objetivos. Estas personas dentro del contexto ocupan distintas posiciones y distintos roles. El flujo de mensajes entre estas personas se denomina redes de comunicación y la dirección de las redes de comunicación, dan origen las formas clásicas de comunicación: descendente, ascendentes y horizontal.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico siete, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor condiciones laborales ( $r_s = -.027$ ;  $p = .806$ ) por lo tanto, no hay relación entre ambas. La explicación a este fenómeno según la OMS (2020) indica los aspectos generales de la relación entre trabajo y los problemas de salud mental, donde el estrés puede provocar problemas de salud e incrementar las estadísticas de lesiones y acciones laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, las ordenes ininteligibles, tiempos ajustados, ausencia de toma de decisiones, falta de seguridad, el alejamiento, sobrecontrol y condiciones inadecuadas para el cuidado infantil derivadas del ejercicio laboral. Al respecto, Argyris (2008), sostiene que se desarrollan las actividades orientadas a la consecución de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el trabajador tendrá más posibilidades de desarrollar sus capacidades, experimentar la autoestima, y mejorar el aspecto psicológico por la percepción de las condiciones laborales.

## VI. CONCLUSIONES

En concordancia con los resultados conseguidos y a la interpretación estadística sostenida en las hipótesis planteadas, se proponen las conclusiones siguientes:

- Primera. Respecto a nuestro objetivo general, se halló que no existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral ( $p > .05$ ;  $\rho = ,934$ ).
- Segunda. Respecto a nuestro objetivo específico uno, se determina que el nivel de estrés el 52.94% (45) tiene nivel promedio, el 24.71% (21) tiene nivel alto, y el 22.35% (19) tiene nivel bajo.
- Tercera. Para nuestro objetivo específico dos, el nivel de clima laboral fue del 54.12% (46) presentó nivel promedio, un 24.71% (21) tiene nivel alto, y el 21.18% (18) obtuvo un nivel bajo.
- Cuarta. En cuanto a nuestro objetivo específico tres, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor realización personal ( $r_s: .064$ ;  $p = .559$ ).
- Quinta. En cuanto a nuestro objetivo específico cuatro, se halló que no existe relación relevante entre estrés laboral y el factor involucramiento laboral ( $r_s: -.050$ ;  $p = .651$ ).
- Sexta. En cuando a nuestro objetivo específico cinco, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor supervisión ( $r_s: -.015$ ;  $p = .894$ ).
- Séptima. En cuando a nuestro objetivo específico seis, se encontró que no existe relación significativa entre estrés laboral y el factor comunicación ( $r_s: .018$ ;  $p = .873$ ).
- Octava. En cuando a nuestro objetivo específico siete, se halló que no existe relación relevante entre estrés laboral y el factor condiciones laborales ( $r_s: -.027$ ;  $p = .806$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. Extender la presente investigación en estado de confinamiento debido a la pandemia Mundial Covid 19, involucrando a las diferentes instituciones de trabajo.
- Segunda. Efectuar y ampliar programas para reducir el nivel de estrés, y así fortalecer un mejor clima organizacional para los empleados.
- Tercera. Constituir ejes estratégicos con los diferentes sectores laborales de Lima Metropolitana, y así organizar, diversos programas, culturales, cívicos y deportivos con el propósito de aumentar el clima laboral, reduciendo de esta manera, el índice de estrés que presentan los empleados.
- Cuarta, Dar uso adecuado de las redes sociales para implementar en diferentes puntos de apoyo, plataformas virtuales y así fomentar un buen clima laboral general y de sus dimensiones, reduciendo gran parte del estrés y otras patologías que se puedan presentar durante el estado de confinamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., y Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.
- Cerrón, C. y Poma, M. (2017) *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las micro redes de la red de salud Jauja – 2017*. (Tesis pre grado), Universidad de los Andes, Huancayo.
- Collanca (2016) *Clima laboral en las instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4277/Collanca%20Chavez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato (2015) *Comportamiento Organizacional* (Tercera edición) México: Interamericana Edición.
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*. *Alternativas en psicología*, 38, 61-79.
- Dueñas, K. y Barreto, A. (2014). *Incidencia del Estrés Laboral en el Clima Organizacional de la Unidad Educativa Hispanoamericano*. (Tesis de pre grado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis.
- Franklin, E. y Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Fernández-Seara, J. y Mielgo, M. (2017). *Escalas de apreciación del estrés*. Madrid; TEA Ediciones.

- Ferrando, A. (2015). *Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales*. *Anales Científicos*, 76 (1), 54-62.
- García, M., Escalante, M. y Quiroga, Y. (2012) *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad, en Contribuciones a la Economía*. Recuperado de en [www.eumed.net/ce/2012](http://www.eumed.net/ce/2012).
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta Edición ed.)*. México: Mc Graw-Hill Education.
- Juárez, G. A. (2007). *Psicología de la Salud Ocupacional: Área de oportunidad en México*. *Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición, UANL*. Recuperado de: <http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/editorial.htm>
- Kerlinger, F y Lee, H.(2000). *Investigación del comportamiento, Cuarta edición*.Mc Graw Hill.
- Kolb, D., Rubin, 1. y McIntyre, J. (1977) *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Litwin, G. y Stringer, D. (1980). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- OIT (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm> 120
- Palma, S (2014). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Pirámide
- Mancisidor (2017). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el big five en trabajadores de una empresa privada (Tesis de maestría)*, Universidad Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500>.

11818/1131/t\_maestria%20en%20administracion%20del%20trabajo%20y%20relaciones%20%20industriales\_08317911\_mancisidor\_alvarado\_eudolio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín M. (1999). *Clima de trabajo y eficiencia de centros docentes: relaciones causales*. España: Universidad de Alcalá.

Ministerio de salud (2020). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Lima - Perú.

Munch, L. (1992). *Más allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Trillas.

Naranjo, D, (2014). *La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering del Valle*. (Tesis de pre grado), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Estado Peruano (2017). *Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST)*.

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo*. Un reto colectivo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Pulluquitín, Sofía. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo* (Tesis de pre grado), Universidad Técnica de Ambato Ecuador Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/tesis%20final%20-%20sofia%20pulluquit%c3%adn.pdf>

Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografía%20Clima%20Organizacional.pdf>

Schein, E. (1996) *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall

Solorzano (2018). *Estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en la Unidad Minera Tacaza – CIEMSA – Puno 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.

Suárez, 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*.

Recuperado de: [http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view  
File/ 8/8](http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/File/8/8)

Rupay Huarcaya, Saul Enrique (2018) *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. (Tesis de pre grado) Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú.

Toro-Álvarez, F. (2009). *Clima Organizacional*. Bogotá: CINCEL.

Wilches (2018). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020?</p> <p><b>Problema Específico</b> PE 1 ¿Qué relación existe entre el estrés y la realización personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020? PE 2 ¿Qué relación existe entre el estrés e involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020? PE 3 ¿Qué relación existe entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020? PE 4 ¿Qué relación existe entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020? PE 5 ¿Qué relación existe entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> OG Determinar la relación que existe entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020</p> <p><b>Objetivos Específico</b> OE 1 Identificar la relación que existe entre el estrés y la realización en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 OE 2 Establecer la relación que existe entre el estrés y el involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 OE 3 Precisar la relación que existe entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 OE 4 Determinar la relación que existe entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 OE 5 Determinar la relación que existe entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> HE: Existe relación significativa entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 Ho: No existe relación significativa entre el estrés y clima laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020</p> <p><b>Hipótesis Específico</b> HE 1 Existe relación significativa entre el estrés y la realización en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 HE 2 Existe relación significativa entre el estrés y el involucramiento laboral en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 HE 3 Existe relación significativa entre el estrés y la supervisión en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 HE 4 Existe relación significativa entre el estrés y la comunicación en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020 HE 5 Existe relación significativa entre el estrés y las condiciones laborales en el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte, Lima 2020</p>	<p>Variable 1: Estrés</p> <p>Organización y equipo de trabajo Superiores y recursos</p> <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Realización Personal</p> <p>Involucramiento o laboral</p> <p>Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Población:</b> Estará conformada por un número de 85 persona que conforma el personal del área de emergencia del hospital de Vitarte. No se seleccionará muestreo por ser la población pequeña (Mejía 2005)</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> - Observación - Entrevista - Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS. Escala de Clima Laboral CL-SPC.</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables.

### Definición operacional de la variable Estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	niveles	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Superiores y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas definidas.</li> <li>Apoyo del supervisor.</li> <li>Recursos disponibles.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	1. nunca. 2. raras	Bajo 26-101	Ordinal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y equipo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo del equipo.</li> <li>Reconocimiento del equipo.</li> <li>Organización del trabajo.</li> <li>Dirección y control.</li> </ul>	8,9,10,11,12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	3. ocasionalmente 4. algunas veces 5. frecuentemente 6. generalmente 7. siempre	promedio bajo 103-119 promedio alto 120- 128 Alto <129	

## Definición operacional de la variable Clima Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	niveles	
Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilidad que el entorno laboral y las actividades efectuadas propicien el desarrollo personal con futuro.</li> </ul>	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1. ninguna o nunca.  2. Poco  3. Regular o algo  4. mucho  5. todo o siempre	Muy Favorable  Favorable  Media  Desfavorable  Muy Favorable	Ordinal
Involucramiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afinidad con los principios y valores organizacionales e identificación con desarrollo de la organización.</li> </ul>	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47			
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la labor de supervisión como recurso de apoyo y orientación en las labores de su desempeño cotidiano.</li> </ul>	3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48			
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apreciación del nivel de elocuencia, rapidez, transparencia, concordancia y concisión de la comunicación interna y externa.</li> </ul>	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49			
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características laborables favorables. Identificación de que la organización provisiona las herramientas materiales, económicos y/o psicosociales fundamentales para el desarrollo de las actividades encargadas.</li> </ul>	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50			

### Anexo 3: Instrumentos

#### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Suarez (2013)

Edad: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Grado de instrucción \_\_\_\_\_ Ocupación de trabajo \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Para cada pregunta.

Marque para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasional-mente	Algunas veces	Frecuente-mente	General-mente	Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Respuestas						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>Dimensión 1: Superiores y recursos:</b>								
Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mi jefa del área de emergencia me estresa.							
3	Creo que tengo varias cualidades buenas.							
4	Puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de gente.							
5	Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mí.							
6	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.							
7	En general, estoy satisfecho conmigo mismo.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
17	El que mi jefa del área de emergencia no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							

21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
24	El que no respete a mi mi jefa del área de emergencia, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
<b>Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo</b>		<b>Respuestas</b>						
<b>Nº</b>	<b>Items</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
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 del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés							
10	El que la forma en que trabaja el área de emergencia del hospital de Vitarte no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales del área de emergencia del hospital de Vitarte impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi jefa del área de emergencia no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El que se maneje mucho papeleo dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés							
16	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
18	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés							
20	El que el área de emergencia del hospital de Vitarte carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas del hospital de Vitarte me estresa							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

**Gracias**

## Cuestionario Clima Laboral

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) Señor (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada con el trabajo de investigación:

### ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE, 2020”

Al respecto se le solicita que elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima y le agradecemos por su gentil colaboración.

1	2	3	4	5
Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Respuestas				
Dimensión 1: Realización personal						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
6	La jefa del área de emergencia se interesa por el éxito de sus empleados.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
21	La jefa del área de emergencia expresa reconocimiento por los logros.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
31	La jefa del área de emergencia promueve la capacitación que se necesita.					
36	El área de emergencia del hospital de Vitarte promueve el desarrollo del personal.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
46	Se reconocen los logros en el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
Dimensión 2: Involucramiento laboral						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5

2	Se siente comprometido con el éxito en el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito del área de emergencia del hospital de Vitarte.					
17	Los trabajadores están comprometidos con el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
22	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se hacen mejor las cosas cada día.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el área de emergencia del hospital de Vitarte, permite el desarrollo del personal.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
37	Los productos y/o servicios del área de emergencia del hospital de Vitarte, son motivo de orgullo del personal.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
47	El área de emergencia del hospital de Vitarte es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>Dimensión 3: Supervisión</b>						
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	La jefa del área de emergencia brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13	La evaluación que se hace en el área de emergencia del hospital de Vitarte, ayuda a mejorar la tarea.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Existe un trato justo en el área de emergencia del hospital de Vitarte.					
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>						
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
14	En las áreas de trabajo, existe una relación armoniosa.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
29	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se afrontan y superan los obstáculos.					
34	El área de emergencia del hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.					

39	La jefa del área de emergencia escucha los planteamientos que se le hacen.					
44	Existe colaboración entre el personal del área de emergencia.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
<b>Dimensión 5: Involucramiento laboral</b>						
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Anexo 4: Validación de los instrumentos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Superiores y recursos:</b>								
Nº	Ítems	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sugerencias/Observaciones
1	El que no comprenda las metas y misión del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés.	x		x		x		
2	El rendirle informes a mi jefa del área de emergencia me estresa.	x		x		x		
3	Creo que tengo varias cualidades buenas.	x		x		x		
4	Puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de gente.	x		x		x		
5	Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mí.	x		x		x		
6	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.	x		x		x		
7	En general, estoy satisfecho conmigo mismo.	x		x		x		
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	x		x		x		
17	El que mi jefa del área de emergencia no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	x		x		x		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	x		x		x		
24	El que no respete a mi mi jefa del área de emergencia, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo</b>								
Nº	Ítems	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sugerencias/Observaciones
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	x		x		x		
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés	x		x		x		
10	El que la forma en que trabaja el área de emergencia del hospital de Vitarte no sea clara me estresa	x		x		x		

<b>11</b>	El que las políticas generales del área de emergencia del hospital de Vitarte impidan mi buen desempeño me estresa	x		x		x	
<b>12</b>	El que las personas que están a mi nivel dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	x		x		x	
<b>13</b>	El que mi jefa del área de emergencia no se preocupe por mi bienestar me estresa	x		x		x	
<b>14</b>	El que se maneje mucho papeleo dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés	x		x		x	
<b>16</b>	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	x		x		x	
<b>18</b>	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés	x		x		x	
<b>19</b>	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés	x		x		x	
<b>20</b>	El que el área de emergencia del hospital de Vitarte carezca de dirección y objetivos me causa estrés	x		x		x	
<b>22</b>	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas del hospital de Vitarte me estresa	x		x		x	
<b>23</b>	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	x		x		x	
<b>25</b>	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	x		x		x	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **Cuenca Robles Nancy**

N ° COLEGIATURA: 5193



**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado- Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación
03					

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima laboral

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Ob servaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Realización personal</b>								
Nº	Ítems							
1	Existen oportunidades de progresar en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
6	La jefa del área de emergencia se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		x		x		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
21	La jefa del área de emergencia expresa reconocimiento por los logros.	x		x		x		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	x		x		x		
31	La jefa del área de emergencia promueve la capacitación que se necesita.	x		x		x		
36	El área de emergencia del hospital de Vitarte promueve el desarrollo del personal.	x		x		x		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	x		x		x		
46	Se reconocen los logros en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		

<b>Dimensión 2: Involucramiento laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>							
2	Se siente comprometido con el éxito en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito del área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
17	Los trabajadores están comprometidos con el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
22	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
27	Cumplir con las tareas diarias en el área de emergencia del hospital de Vitarte, permite el desarrollo del personal.	x		x		x		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		
37	Los productos y/o servicios del área de emergencia del hospital de Vitarte, son motivo de orgullo del personal.	x		x		x		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
47	El área de emergencia del hospital de Vitarte es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Supervisión</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>							

3	La jefa del área de emergencia brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
8	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
13	La evaluación que se hace en el área de emergencia del hospital de Vitarte, ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x		x		x		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	x		x		x		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	x		x		x		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x		x		x		
48	Existe un trato justo en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Nº</b>	<b>Items</b>							
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
14	En las áreas de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	x		x		x		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		

29	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se afrontan y superan los obstáculos.	x		x		x		
34	El área de emergencia del hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.	x		x		x		
39	La jefa del área de emergencia escucha los planteamientos que se le hacen.	x		x		x		
44	Existe colaboración entre el personal del área de emergencia.	x		x		x		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.							
<b>Dimensión 5: Involucramiento laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		x		x		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
30	Existe buena administración de los recursos.	x		x		x		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x		x		x		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		x		x		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x		x		x		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **Cuenca Robles Nancy**

N ° COLEGIATURA: 5193



**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado- Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación
03					

28 de noviembre de 2020

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Superiores y recursos:</b>								
Nº	Ítems	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que no comprenda las metas y misión del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés.	X		X		X		
2	El rendirle informes a mi jefa del área de emergencia me estresa.	X		X		X		
3	Creo que tengo varias cualidades buenas.	X		X		X		
4	Puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de gente.	X		X		X		
5	Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mí.	X		X		X		
6	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.	X		X		X		
7	En general, estoy satisfecho conmigo mismo.	X		X		X		
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	X		X		X		
17	El que mi jefa del área de emergencia no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	X		X		X		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	X		X		X		

24	El que no respete a mi mi jefa del área de emergencia, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo</b>								
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias/Observaciones</b>
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	X		X		X		
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés	X		X		X		
10	El que la forma en que trabaja el área de emergencia del hospital de Vitarte no sea clara me estresa	X		X		X		
11	El que las políticas generales del área de emergencia del hospital de Vitarte impidan mi buen desempeño me estresa	X		X		X		
12	El que las personas que están a mi nivel dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	X		X		X		
13	El que mi jefa del área de emergencia no se preocupe por mi bienestar me estresa	X		X		X		
14	El que se maneje mucho papeleo dentro del área de emergencia del hospital de Vitarte me causa estrés	X		X		X		
16	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	X		X		X		
18	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés	X		X		X		
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace mi jefa del área de emergencia me causa estrés	X		X		X		
20	El que el área de emergencia del hospital de Vitarte carezca de dirección y objetivos me causa estrés	X		X		X		
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas del hospital de Vitarte me estresa	X		X		X		
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	X		X		X		
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS

Observaciones:

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Guissela Vanessa Mendoza Chávez**



**DNI:42731773**

**C. Ps. P 26288**

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

**24 de noviembre del 2020**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima laboral

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Realización personal</b>								
Nº	Ítems							
1	Existen oportunidades de progresar en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
6	La jefa del área de emergencia se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
21	La jefa del área de emergencia expresa reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	La jefa del área de emergencia promueve la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	El área de emergencia del hospital de Vitarte promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Involucramiento laboral</b>								
Nº	Ítems							
2	Se siente comprometido con el éxito en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito del área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		

17	Los trabajadores están comprometidos con el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
22	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el área de emergencia del hospital de Vitarte, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios del área de emergencia del hospital de Vitarte, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
47	El área de emergencia del hospital de Vitarte es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Supervisión</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Nº</b>	<b>Items</b>							
3	L jefa del área de emergencia brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace en el área de emergencia del hospital de Vitarte, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en el área de emergencia del hospital de Vitarte.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Nº</b>	<b>Items</b>							

4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
14	En las áreas de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
29	En el área de emergencia del hospital de Vitarte, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
34	El área de emergencia del hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
39	La jefa del área de emergencia escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
44	Existe colaboración entre el personal del área de emergencia.	X		X		X		
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Involucramiento laboral</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones:

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Guissela Vanessa Mendoza Chávez**



DNI:42731773

C. Ps. P 26288

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

**24 de noviembre del 2020**

## Anexo 5: Matriz de datos

### Variables estrés laboral

SUJETOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
S1	4	3	7	4	4	6	5	6	4	4	5	4	6	5	3	4	5	6	4	4	5	6	6	6	3
S2	4	5	6	3	6	6	7	7	4	4	7	4	6	6	3	5	6	6	6	4	7	4	5	4	5
S3	4	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	6	7	5	4	5	4	6	4	5	6	4	5	5	5
S4	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	3	7	7	6	7	3	7	6	7	7	3
S5	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
S6	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
S7	7	7	7	6	5	7	1	1	7	7	7	7	1	6	6	7	7	7	5	6	3	1	4	2	7
S8	4	3	7	6	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	7	7	6	4	6	7	7	5	5	6
S9	5	5	1	5	1	6	2	5	6	3	2	4	6	6	5	7	6	7	5	4	5	3	4	5	4
S10	6	7	7	6	6	6	5	7	6	5	7	5	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6
S11	6	5	7	5	7	7	1	6	5	7	2	5	4	7	6	7	7	7	6	5	7	7	7	6	3
S12	4	5	5	4	5	6	6	5	3	6	4	3	6	5	5	5	4	5	5	6	4	2	5	4	5
S13	4	3	2	6	7	5	3	1	1	3	5	4	3	2	4	3	2	6	4	5	2	3	2	4	6
S14	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	7
S15	4	6	7	4	7	7	5	7	3	5	6	7	5	4	4	7	7	7	5	1	7	4	5	6	7
S16	2	3	1	4	2	7	2	7	2	4	3	4	2	1	4	7	1	4	3	4	4	3	1	5	6
S17	5	7	7	5	4	7	5	7	2	5	6	5	4	6	6	5	4	3	4	2	6	5	4	3	2
S18	5	7	6	5	3	7	3	7	5	6	7	2	6	6	6	7	7	6	6	4	5	4	6	6	7
S19	1	5	7	7	7	7	7	5	4	6	3	5	4	7	6	5	6	6	5	4	7	6	6	6	5
S20	5	6	7	5	6	7	4	4	3	4	1	6	3	4	4	7	7	7	5	2	7	1	5	6	7
S21	5	5	7	6	5	7	4	5	1	6	4	6	6	7	6	5	6	7	4	1	7	1	5	7	5
S22	5	6	6	3	6	7	4	7	5	4	3	2	4	5	3	7	6	5	6	6	5	6	6	6	7
S23	7	6	7	7	7	7	6	6	4	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	5	7	5	6	6	5
S24	5	5	4	5	7	5	6	6	4	4	6	5	5	6	4	4	6	5	5	5	4	4	5	5	7

S25	7	4	4	5	7	7	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	7	4	4	5	6	6	6	6	4
S26	4	4	5	5	7	7	4	7	2	4	4	4	6	7	7	2	4	7	6	3	7	7	3	3	7
S27	4	3	4	6	4	7	4	4	2	4	6	2	4	5	4	6	7	7	4	4	7	4	5	4	6
S28	7	6	6	2	7	7	2	7	3	3	3	3	5	2	2	7	3	5	4	6	5	4	4	4	6
S29	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
S30	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	6	4	5	4	3	5	2	4	4	3
S31	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	4	5	7	7	6	6	7
S32	6	4	5	6	7	7	6	3	7	5	5	6	7	7	6	5	7	6	5	6	7	5	6	7	7
S33	6	5	5	6	7	7	6	7	3	7	5	5	6	7	6	7	7	6	5	6	7	6	6	7	7
S34	3	5	3	7	4	3	3	7	4	2	4	7	3	5	3	7	5	6	3	1	5	6	7	5	5
S35	4	7	6	4	6	6	4	2	4	5	4	5	5	3	4	4	6	4	6	7	4	7	7	7	7
S36	6	5	5	5	6	7	3	5	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5	5	4	7	5	6	6	5
S37	6	6	5	4	4	7	7	6	6	7	5	4	5	6	4	4	7	6	5	4	7	6	6	6	6
S38	3	3	5	4	5	7	1	7	4	4	1	4	7	4	4	7	4	4	4	4	7	7	5	7	7
S39	4	4	4	5	6	7	5	3	3	4	2	4	3	4	5	7	5	7	4	6	5	5	5	4	4
S40	6	6	4	4	5	7	7	7	6	6	7	4	6	7	4	6	6	6	7	2	7	6	7	6	5
S41	5	6	5	4	4	6	3	6	6	5	7	6	5	6	5	7	4	7	5	4	7	5	6	6	5
S42	4	6	7	4	7	7	5	4	6	3	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
S43	7	6	7	7	4	6	5	7	4	6	6	6	7	5	6	7	6	7	6	2	7	5	6	5	7
S44	4	3	5	2	5	6	2	6	3	4	4	6	6	3	5	6	4	4	5	1	6	6	6	5	7
S45	5	4	3	4	5	6	4	6	3	4	7	5	5	6	4	7	6	7	4	5	7	3	5	4	6
S46	5	6	6	5	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6
S47	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	4	4	6	5	6	6	6	5	5	3	6	2	5	6	6
S48	5	6	6	7	7	7	5	7	4	5	4	6	6	2	4	6	7	7	5	4	7	6	4	5	7
S49	4	6	4	5	4	7	5	5	5	6	3	4	5	4	4	7	5	7	6	4	7	6	7	6	7
S50	6	6	5	7	7	5	4	1	2	2	2	1	6	5	4	1	2	1	6	7	4	4	3	1	7

## Variable clima organizacional

SUJETOS	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
S1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3
S2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3
S3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2
S4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
S5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
S6	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4
S7	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2
S8	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S9	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
S10	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
S11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
S12	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
S13	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S14	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4
S15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
S16	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
S17	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
S18	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
S19	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
S20	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
S21	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
S22	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3
S23	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3
S24	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
S25	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2

S26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
S27	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
S28	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
S29	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
S30	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4
S32	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
S33	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
S34	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
S35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S36	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3
S37	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3
S38	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2
S39	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
S40	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
S41	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4
S42	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2
S43	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S44	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
S45	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
S46	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
S47	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
S48	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
S49	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4
S50	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3

ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39	ITEM 40	ITEM 41	ITEM 42	ITEM 43	ITEM 44	ITEM 45	ITEM 46	ITEM 47	ITEM 48	ITEM 49	ITEM 50
3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1
3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1
2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
3	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1
3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3
2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3

2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1
3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1
3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1
2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1