

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
OBSTETRICIA**



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN  
TRABAJADORES DE LA SALUD. CENTRO DE SALUD  
LA TULPUNA, 2023.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
OBSTETRA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

Alexandra Jheraldine Asencio Miranda

**ASESORA**

M. Cs. Rossana Patricia León Izquierdo

**Cajamarca - Perú**

**2023**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14018 del 13 de febrero de 1967

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Ciudad Universitaria, Ig. 115, Av. Atahualpa N. 1050 Cajamarca

Tel: 076-599227 Anexo 1272



La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Nacional de Cajamarca Dra. Martha Vicenta Abanto Villar que suscribe, deja

## CONSTANCIA

Que, la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, 2023.**, presentada por la Bachiller en Obstetricia **Alexandra Jheraldine Asencio Miranda**, ha sido revisada en el Software Antiplagio **TURNITIN** de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo un puntaje de 15% de similitud, considerado dentro de los parámetros requeridos.

Teniendo como Asesora a la **M.Cs. Obsta. Rossana Patricia León Izquierdo**

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que considere convenientes.

Cajamarca, 16 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
*[Signature]*  
Dra. Martha Vicenta Abanto Villar  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN (U.I.)



"El estrés laboral no es una condición inevitable, sino un resultado del clima organizacional" (Arianna Huffington)

**Dedicatoria:**

Esta tesis es el resultado de años de esfuerzo y dedicación, pero no habría sido posible sin el apoyo de mi madre, hermano y esposo, y la motivación de mi querida hija Andrea.

A ellos dedico este logro, con profundo amor y gratitud, por ser mi sostén en momentos de duda y cansancio. su amor y aliento han sido el impulso que necesitaba, para alcanzar mis metas y convertir mis sueños en realidad

**Alexandra**

**Se agradece a:**

Mi alma mater por haberme albergado durante todos estos años siendo la fuente de aprendizaje y reflexión; mis docentes, quienes compartieron su conocimiento y despertaron en mí la vocación de servicio.

Todas las personas que participaron en este estudio, su colaboración fue fundamental para obtener los datos necesarios.

Las instituciones y organizaciones que brindaron su apoyo y facilitaron el acceso a la información necesaria para esta investigación.

**Alexandra**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>INDICE GENERAL</b> .....	v
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	vii
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>GLOSARIO DE ABREVIATURAS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I</b> .....	3
<b>EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Definición y delimitación del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
<b>CAPITULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEORICO</b> .....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes locales.....	9
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1 Clima organizacional.....	9
2.2.2 Estrés.....	16
2.2.3 Trabajadores de la salud.....	24
2.3. Hipótesis.....	25
2.4.1 Definición conceptual y operacionalización de variables.....	25
<b>CAPITULO III</b> .....	27
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	27
3.1. Diseño y tipo de estudio.....	27
3.2. Área de estudio y población.....	27
3.3. Muestra.....	28

3.4. Unidad de análisis .....	28
3.5. Criterios de inclusión y exclusión .....	28
3.6. Consideraciones éticas de la investigación .....	28
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	29
3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	29
3.9. Procedimiento y análisis de datos.....	31
3.10. Control de calidad de datos.....	31
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>32</b>
Interpretación de resultados.....	32
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>42</b>
Análisis y discusión de los resultados.....	42
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>46</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>48</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>52</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Dimensiones de la escala de medición del estrés laboral	30
<b>Tabla 2.</b> Características del personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023	32
<b>Tabla 3.</b> Clima organizacional según las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, percibido por los profesionales de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023	34
<b>Tabla 4.</b> Clima organizacional percibido por los profesionales de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023	36
<b>Tabla 5.</b> Nivel de estrés de los profesionales de salud según dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023	37
<b>Tabla 6.</b> Prueba de normalidad de las variables	38
<b>Tabla 7.</b> Clima organizacional según agotamiento emocional; en profesionales de salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023	39
<b>Tabla 8.</b> Comprobación de la hipótesis clima organizacional y agotamiento emocional	39
<b>Tabla 9.</b> Clima organizacional según despersonalización; en profesionales de la salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023	40
<b>Tabla 10.</b> Comprobación de la hipótesis clima organizacional y despersonalización	40
<b>Tabla 11.</b> Clima organizacional según nivel realización personal; en profesionales de la salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023	41
<b>Tabla 12.</b> Comprobación de la hipótesis	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Valor final del estrés laboral (escala MBI)	31

## GLOSARIO DE ABREVIATURAS

<b>MBI</b>	: Maslach Burnout Inventory
<b>MINSA</b>	: Ministerio de Salud
<b>OMS</b>	: Organización Mundial de la Salud
<b>OIT</b>	: Organización Internacional del trabajo
<b>RM</b>	: Resolución Ministerial

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y nivel de estrés en trabajadores del Centro de salud La Tulpuna en la ciudad de Cajamarca durante el año 2023. El estudio fue de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 47 trabajadores a los cuales se les aplicó dos cuestionarios tipo Likert, el primero fue para evaluar el clima organizacional elaborado por el MINSA y el segundo fue para determinar el nivel de estrés con la escala de Burnout. Se obtuvo como resultado que el 68.1% eran de sexo femenino; 85.1% pertenecía al grupo ocupacional asistencial y 61.7% tiene entre uno y diez años de tiempo de servicio. Referente al clima organizacional se encontró que 74.5% lo percibe como regular, sin diferencias significativas entre aquellos que lo perciben como favorable o no favorable. Respecto al nivel de estrés se encontró que el 76.6% presenta niveles bajos en el indicador de agotamiento emocional y 46.8% en el indicador de despersonalización, sin embargo, 44.7% presentó síndrome de Burnout en el indicador de realización personal. Por otro lado, el 10% de trabajadores que percibe un clima organizacional regular presento Burnout en el indicador de despersonalización y 44.7% en el indicador de realización personal. Se puede observar también que, si bien el clima organizacional es considerado como favorable el 17% de los trabajadores muestra un nivel medio de despersonalización. Conclusión: Existe relación significativa entre el clima organizacional y nivel de estrés en los indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal al encontrarse un valor de significancia  $p < 0.05$  en todos los casos. Así mismo, se encontró que la percepción del clima organizacional fue en su mayoría regular y presentan un nivel medio de estrés.

**Palabras clave:** Clima organizacional, nivel de estrés, síndrome de burnout.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and stress level in workers of Centro de salud La Tulpuna in the city of Cajamarca during the year 2023. The study was of a correlational type with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 47 workers to whom two Likert-type questionnaires were applied, the first was to evaluate the organizational climate developed by MINSA and the second was to determine the level of stress with the Burnout scale. The results showed that 68.1% were female; 85.1% belonged to the assistance occupational group and 61.7% had between one and ten years of service. Regarding the organizational climate, 74.5% perceived it as regular, with no significant differences between those who perceived it as favorable or unfavorable. Regarding the level of stress, it was found that 76.6% presented low levels in the emotional exhaustion indicator and 46.8% in the depersonalization indicator; however, 44.7% presented Burnout syndrome in the self-fulfillment indicator. On the other hand, 10% of the workers who perceive a regular organizational climate presented Burnout in the depersonalization indicator and 44.7% in the personal fulfillment indicator. It can also be observed that, although the organizational climate is considered favorable, 17% of the workers show a medium level of depersonalization. Conclusion: There is a significant relationship between the organizational climate and the level of stress in the indicators of emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment, with a significance value of  $p < 0.05$  in all cases. Likewise, it was found that the perception of the organizational climate was mostly regular, and they presented a medium level of stress.

**Keywords:** Organizational climate, stress level, burnout syndrome.

## INTRODUCCIÓN

Comprender la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral es de vital importancia para las organizaciones, ya que puede proporcionar información valiosa para la implementación de estrategias y políticas que promuevan un entorno de trabajo saludable y productivo. Además, identificar los factores específicos del clima organizacional que influyen en los niveles de estrés puede ayudar a diseñar intervenciones dirigidas a mitigar los efectos negativos del estrés y mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.

La relación entre el clima organizacional y el estrés ha sido objeto de investigación en numerosos estudios, ya que ambos aspectos desempeñan un papel fundamental en el bienestar y el rendimiento de los empleados. El clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones y características que influyen en el ambiente de trabajo, como la cultura, el liderazgo, la comunicación y las políticas de la organización.

El estrés laboral, por otro lado, es una respuesta psicológica y fisiológica a las demandas y presiones del trabajo, que puede tener efectos no favorables en la salud y el desempeño de los trabajadores. Una forma común de medir el estrés es a través de la Escala Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Varios estudios como los realizados por Lan Y, et al; Liñan S; Cerdán H y Asto R han demostrado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral por lo que, si existe un clima organizacional favorable caracterizado por un liderazgo efectivo, una comunicación abierta, un ambiente de apoyo y oportunidades de crecimiento, puede reducir los niveles de estrés laboral y promover un mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores. Por otro lado, un clima organizacional desfavorable, caracterizado por una falta de apoyo, altas demandas laborales y conflictos interpersonales, puede aumentar los niveles de estrés laboral y contribuir al agotamiento emocional y la insatisfacción en el lugar de trabajo.

Por el contrario; algunos estudios como los realizados por Monzón B, Vargas N y Pacci E, concluyeron que no existe relación entre ambas variables por lo que la presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación de estas dos variables en los trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna, tomando como instrumentos de medición la escala de clima organizacional propuesto por el MINSA y la escala MBI para el nivel

de estrés. Finalmente, en el resultado de la presente investigación se determinó que si existe relación entre ambas variables.

La presente investigación está estructurada en 5 capítulos:

CAPITULO I: Planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación de la investigación.

CAPITULO II: Antecedentes, bases teóricas, hipótesis y operacionalización de variables.

CAPITULO III: Diseño y tipo de estudio, área de estudio y población, muestra, unidad de análisis, criterios de inclusión y exclusión, consideraciones éticas de la investigación, procedimiento, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento, análisis y control de calidad de datos.

CAPITULO IV: Interpretación de resultados

CAPITULO V: Análisis y discusión de resultados.

Finalmente se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Definición y delimitación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en mayo del año 2019 oficialmente como enfermedad al desgaste emocional o Burnout, este trastorno está relacionado al ámbito laboral a causa de padecer estrés laboral crónico ya que existe la incapacidad de desvincular el trabajo, afectando desfavorablemente la salud física y emocional (1).

Un problema de salud muy grave que afecta tanto a los trabajadores como a los empleadores y los gobiernos es el estrés laboral, según Peiró. Esta enfermedad, que puede causar incapacidad física o mental, también tiene un impacto económico negativo en los países de la organización internacional de trabajadores. Niveles de estrés altos generan muchas consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores esta condición reduce su productividad y bienestar (2). En España, los trabajadores de la salud son los que más sufren estrés, con un 44,1% de médicos y otros profesionales de la salud que lo padecen. Las consecuencias en este sector son particularmente graves y visibles debido a que su trabajo está constantemente expuesto al público y su compromiso de servicio (3).

Por otra parte, un aspecto clave para el éxito de cualquier organización es el clima organizacional, es decir, el conjunto de percepciones, actitudes y valores que caracterizan la forma de interactuar y trabajar en un ambiente laboral. A nivel global, el clima organizacional no favorable, puede llevar a problemas como el ausentismo, la rotación laboral o un bajo rendimiento; todo ello producto del estrés que genera en los trabajadores, también puede afectar negativamente a la institución, provocando que los trabajadores falten, renuncien o rindan menos y finalmente no alcanzar los objetivos organizacionales. Por eso, la gestión del clima organizacional es una herramienta administrativa clave para tomar decisiones, ya que permite mejorar la productividad, gestionar los cambios en la organización y buscar el mejoramiento continuo. Por lo tanto, es esencial comprender cómo el clima organizacional afecta los niveles de estrés en diferentes contextos y sectores, y cómo esto puede impactar en la productividad y el bienestar de los trabajadores (2).



Una encuesta realizada por la consultora Great Place to Work en 2020, se encontró que solo el 59% de los trabajadores a nivel global consideraba que tenía un buen clima organizacional. Esto sugiere que una proporción significativa de trabajadores no experimenta un ambiente de trabajo favorable, lo que puede terminar causando estrés. Por lo tanto, es importante que las organizaciones implementen medidas para generar un buen clima organizacional y fomentar el bienestar de sus colaboradores. Algunos beneficios de tener un buen clima organizacional son: mayor productividad, menor rotación, mayor satisfacción, compromiso y mejor reputación (2).

En el Perú, el estrés laboral es un problema que también afecta a gran parte de la población, según datos del año 2019, 78% de los trabajadores reportó haber sufrido estrés en su trabajo y el 29% no sabía cómo prevenir o manejar esta condición. Además, el 89% indicó que su empresa no implementaba medidas para reducir o evitar el estrés. Esta situación es especialmente grave en el sector salud, donde los profesionales se enfrentan a altas exigencias y carecen de tiempo, apoyo o recursos para realizar su labor adecuadamente, lo que repercute negativamente en la calidad de los servicios que ofrecen. En Chiclayo, por ejemplo, el 2022 se encontró que los trabajadores del Hospital de la Solidaridad presentaron estrés medio en su gran mayoría con 80% y sólo 20% tuvieron estrés bajo. Al evaluar el clima organizacional reportado por los mismos trabajadores, 60 % manifestaron percibirlo de forma regular y 7% revelaron que existe un clima organizacional no favorable. Las dimensiones más problemáticas fueron la falta de realización del personal debido a la ausencia de capacitaciones lo que ocasionaba incomodidad en los trabajadores; asimismo, se encontró dificultad en la dimensión de motivación ya que se sentían presionados por sus directivos (4).

En Cajamarca existen algunos reportes sobre el nivel de estrés de los trabajadores de salud afectando a más del 30% en nivel medio; similarmente al indagar sobre la percepción que se tiene sobre el clima organizacional en sectores públicos y privados se encontró que también es no favorable en un 40%. Sin embargo, es necesario conocer cómo va evolucionando esta realidad a través de los años pues si no se toman las medidas correctivas en base a la evidencia científica, el sistema de salud podría entrar en una crisis de recursos humanos; pues altos niveles de estrés y climas organizacionales completamente caóticos pueden repercutir en el estado de salud de la población en general, de allí la importancia de desarrollar la presente investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Existe relación entre el clima organizacional y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna durante el año 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna durante el año 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Describir las características laborales de la población en estudio.
- b) Determinar la percepción del clima organizacional de acuerdo a la dimensión de potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional de la población en estudio.
- c) Establecer el nivel de estrés de acuerdo con la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de la población en estudio.

## **1.4. Justificación de la investigación**

Mantener un buen clima laboral en una organización no solo beneficia al trabajador, sino a toda la organización, ya que si se procura una buena relación, una atmosfera agradable entre la organización y sus trabajadores, éstos se sentirán más comprometidos con su trabajo, trabajarán con alegría, serán creativos y alcanzarán los objetivos organizacionales, generando mayor productividad; sin embargo, como consecuencia de un mal clima organizacional existe una baja productividad de los trabajadores, disminución de su energía, poca concentración, actitudes negativas, ausentismo, impuntualidad, incumplimiento y deserción laboral, todo esto repercute en la su capacidad para realizar tareas de manera eficaz o precisas generando en ellos ansiedad, estrés, mal humor y una atmosfera no favorable que repercute negativamente para alcanzar los objetivos organizacionales. Esta problemática es especialmente crítica en nuestro sector de salud porque existe una serie de deficiencias y los trabajadores deben enfrentarse diariamente a brindar su servicio en ambientes deteriorados, escaso equipamiento médico y personal por lo que muchos tienen una carga excesiva de pacientes a los que atender diariamente, sumado a esto existe enfrentamientos entre determinados gremios de profesionales de la salud ocasionando constantes discusiones

e intromisión en las funciones que cada uno desempeña, lo que finalmente origina problemas para brindar un servicio de calidad y buen funcionamiento para la entidad en la que trabajan.

Los resultados de este estudio servirán para conocer como se percibe el clima organizacional y como se relaciona con el nivel de estrés en los trabajadores del Centro de Salud La Tulpuna de este modo, los actores involucrados podrán conocer esta problemática y se orientarán a la elaboración de soluciones estratégicas que promuevan un ambiente laboral más saludable con trabajadores motivados, entusiastas y productivos, además, que dicha investigación servirá como fuente bibliográfica para futuras investigaciones.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Lan Y, et al. (2020)**, el objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento en el centro laboral y la retención de los farmacéuticos que trabajan en tres hospitales universitarios de diferente nivel (un hospital universitario de distrito, un hospital universitario regional y un centro médico). Para ello, se utilizó un diseño transversal y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables estudiadas, lo que sugiere que el clima organizacional influye en el estrés laboral, el agotamiento en el lugar de trabajo y la retención de los farmacéuticos (6).

**Chiang M, et al. (Chile, 2021)**, el propósito de este estudio fue examinar el impacto de los elementos del clima organizacional en el estrés laboral, contrastando empleados públicos del sector de la salud y seguridad. Enfoque/métodos: la muestra consistió en 321 empleados de instituciones públicas. Se compararon dos casos: el primero abarca a empleados de salud (n=186) y el segundo a empleados de seguridad pública (n=135), para evaluar si hay diferencias entre ambos sectores laborales. El estudio es de carácter transversal, descriptivo y correlacional. Los datos se recolectaron mediante la aplicación de una encuesta que combina dos cuestionarios: el de clima organizacional (Koys y Decottis, 1991, adaptado y validado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008) y el cuestionario de estrés laboral (Karasek, 1979) (2).

Asimismo, Chiang y cols. (2017) sostienen que el clima organizacional también influye en la salud psicológica de los trabajadores, siendo los principales síntomas reportados el estrés y la fatiga. Se infiere que un clima organizacional apropiado favorece la salud psicológica de los trabajadores (2).

##### 2.1.2 Antecedentes nacionales

**Monzón B, Vargas N. (Apurímac, 2019)**, realizaron un estudio cuantitativo a 36 trabajadores del centro de Salud Rocchacc. El objetivo de la investigación fue

determinar si existe relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés de estos trabajadores. Se encontró que en la variable clima organizacional predomina el nivel regular con 44.4%, seguido del nivel alto con 33.3% y finalmente nivel bajo con 22.2%; además 47.2% tienen niveles altos de estrés, 36.1% presentan niveles regulares de estrés y 16.7% niveles bajos de estrés; presentando una correlación débil con un  $r=0.174$ . Se concluyó que entre el clima organizacional y el estrés laboral no existe relación significativa (7).

**Liñan S. (Lima, 2019)**, realizó un estudio de tipo cuantitativo, prospectivo, correlacional no experimental a 55 enfermeras. El objetivo fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Se encontró que el 78.1% percibe el clima organizacional regular, 16.4% bueno y 5.5% malo, además, 94.5% presenta un nivel medio de estrés, y 5.5% niveles bajos. Se concluyó que existe relación inversa entre las variables, lo que indica que los niveles de estrés serán menores cuando el clima organizacional sea mejor (8).

**Cena R. (Huaraz, 2021)**, realizó un estudio no experimental, transversal y correlacional a 23 trabajadores del Centro de Salud. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Se encontró que el 39.1% presento niveles altos de estrés y un clima organizacional no favorable, además, el 43.5% presenta agotamiento emocional en niveles altos y el clima organizacional no favorable, finalmente, el 30.4% presenta una realización personal en niveles bajos y un clima organizacional no favorable. Se concluyó que existe una relación negativa fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional (9).

**Pacci E. (Tacna, 2022)**, el objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud San Francisco. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental horizontal y transversal. Con una población de 68 profesionales. Para medir las variables de clima organizacional se utilizó la versión 02 del Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINSA), aprobado según Resolución Ministerial N° 468-2011. Para medir el estrés laboral se empleó el cuestionario modificado por Mendoza and Mendoza en 2021 (Adapted Burnout Assessment). Los principales resultados mostraron que la tasa de Burnout fue moderada (47,10%). En relación al estudio, no se encontró relación entre el clima organizacional y las dimensiones de distancia psicológica, deterioro cognitivo y perturbación emocional del síndrome de Burnout. La conclusión es que según la prueba estadística de Rho Spearman (0,199) es mayor que el valor de significancia (0,05), se puede argumentar

que no existe relación entre la variable clima organizacional y el síndrome de Burnout del personal médico (10).

### **2.1.3 Antecedentes locales**

**Cerdán H. (Cajamarca, 2018)**, realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional a 50 profesionales de la salud. El objetivo fue determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional. Se encontró que el 51.1% percibe un clima organizacional escaso y el 91.1% se sienten insatisfechos laboralmente. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables (11).

**Asto R. (Celendín, 2019)**, realizó una investigación descriptiva correlacional a 67 trabajadores entre personal médico, no médico, técnicos y de servicio. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de la población en estudio. Se encontró que el 49.3% percibe un clima desfavorable, 44.8% medio y solo el 6.0% percibe un clima favorable; asimismo, el 37.3% presenta niveles intermedios de estrés, 34.3% niveles de estrés, 16.4% niveles bajos de estrés y finalmente 11.9% presentan niveles altos de estrés. Se concluyó que entre ambas variables existe relación significativa (12).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

Según Williams (13), el modelo de Schneider y Hall explica cómo el clima organizacional influye en las conductas de los miembros del grupo y viceversa. Esto significa que el clima organizacional genera ciertas actitudes en las personas, que a su vez afectan a la organización y al clima mismo, cerrando así el ciclo. Esta teoría afirma que el comportamiento del personal no depende solo de los factores organizacionales a los que se enfrenta, sino también de las percepciones que el trabajador tenga sobre ellos. Sin embargo, esas percepciones suelen basarse en las acciones, interacciones y otras vivencias que cada individuo tenga con respecto a la empresa.

La teoría de los Factores de Herzberg, explica que el clima organizacional depende de dos factores: el factor higiene y el factor motivador. El factor higiene se refiere a los elementos ambientales que influyen en el bienestar de los trabajadores, como las condiciones laborales, la seguridad, el salario y el estilo de supervisión. El factor motivador se relaciona con las fuentes internas de satisfacción que provienen de las oportunidades que ofrece el trabajo para lograr la realización personal. Así, un trabajador de salud que no encuentra sentido a su labor mostrará apatía y desgano,

aunque tenga un buen ambiente de trabajo. Por eso, es importante que los gerentes en salud sepan crear climas motivadores que mejoren el desempeño laboral (13).

Por otro lado, Campbell (14), consideró que un clima organizacional adecuado se refiere a las características presentes en un entorno laboral que pueden afectar o influir en la conducta y comportamiento de los individuos que forman parte de él. Brunet plantea que el ambiente organizacional se compone tanto de la estructura de la organización como de las cualidades personales relacionadas con ella. Esto implica que la gestión de los recursos, incluyendo los recursos humanos, la organización del clima laboral, el tamaño, las características personales como la satisfacción y la productividad, las habilidades, las actitudes y las motivaciones, así como otros factores resultantes como la productividad y la satisfacción, tienen un impacto en el clima organizacional.

De acuerdo con Chiavenato (14), el clima organizacional se refiere a cómo los empleados de una organización perciben y comprenden su entorno de trabajo. Esta percepción está influenciada por el tiempo que los empleados han estado en el servicio, así como por sus actitudes, motivaciones e interacciones con otros miembros del equipo. Estos factores tienen un impacto significativo en el comportamiento y la satisfacción individual de cada empleado, ya que se ven afectados por el ambiente en el que se desenvuelven.

Brunet (7), destaca la naturaleza multidimensional del clima organizacional y reconoce que tanto el entorno como la personalidad individual influyen conjuntamente en el comportamiento de los empleados. En este sentido, el concepto de clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre la organización en su totalidad. A través de estas percepciones, los empleados atribuyen un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas de la organización, considerándolos como características objetivas de la misma.

#### **a. Dimensiones**

El clima organizacional es un aspecto clave para el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Para analizarlo de forma adecuada, se requiere conocer las dimensiones o características que influyen en la conducta de las personas y que se pueden evaluar. Estas dimensiones han sido propuestas por diferentes autores, que han estudiado los factores que determinan este constructo.

Rivera et al. (15) citó a tres autores como son: Alcalá en 2011 identificó nueve dimensiones utilizadas para evaluar el clima organizacional, incluyendo la estructura,

responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad. Por otro lado, Mercado & Toro en 2008 plantean diez dimensiones explicativas del clima organizacional, como el trato interpersonal, el apoyo del jefe, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad organizacional, la coherencia, el trabajo en equipo y los valores colectivos. Chiang et al. también en 2008 proponen ocho dimensiones del clima organizacional, que incluyen la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad y la innovación.

Finalmente, Litwin y Stinger (16) también determinaron nueve dimensiones, al igual que Alcalá; estas son estructura, recompensa, desafío, responsabilidad, estándares, relaciones, cooperación, identidad y conflictos (8).

Por su parte el MINSA (17); dentro de la políticas de calidad que viene implementado hace varios años, el 2011 elaboró el documento técnico “metodología para medir el clima organizacional” en los establecimientos de salud de su jurisdicción; en este mismo incluyó tres componentes que actúan en el clima de las organizaciones, en primer lugar, se menciona al potencial humano formado por el o los individuos; considerando sus sentimientos, percepciones y emociones; conocido como el sistema social interno, cuyo fin es lograr sus objetivos. Se encuentran aquí la recompensa, innovación, liderazgo y confort.

El segundo componente corresponde al diseño o estructura organizacionales que contiene cuatro elementos que están presentes en todas las organizaciones, estas son coordinación de objetivo común, esfuerzos, división del trabajo y una jerarquía de autoridad. Incluye la comunicación organizacional, remuneración, estructura y toma de decisiones (17).

El tercer y último componente es la cultura de la organización, es decir los patrones y normas de comportamiento que adoptan los trabajadores dentro de la organización. Y finalmente pueden generar una organización productiva o improductiva según las relaciones que se establezcan entre los elementos de la misma. Incluye además identidad, conflicto y cooperación y motivación (17).

### **Factores que Intervienen en el Clima Organizacional**

Según Brunet, el clima organizacional abarca diversos factores que son objeto de investigación continua y han adquirido relevancia para las empresas y organizaciones. Estos factores se clasifican de la siguiente manera (18).



**Procesos Psicológicos Individuales:** Estos procesos mentales individuales se refieren a la necesidad de establecer interacciones sociales, desarrollar un sentido de compromiso y empatía hacia la organización y el equipo de trabajo, establecer relaciones, comunicarse y reaccionar ante diversas situaciones que surgen dentro de la organización o con otros miembros (18).

**Factores de Grupo:** Se refieren a las percepciones colectivas y compartidas de la realidad laboral dentro de la empresa, considerando tanto los aspectos sociales como técnicos que surgen de las actividades organizativas. Estos factores contribuyen a generar satisfacción entre los miembros de la organización, motivándolos y fomentando su crecimiento personal. Como resultado, se crea un clima organizacional agradable con menos elementos que puedan ocasionar conflictos (18).

**Factores Organizacionales:** Basados en las particularidades de cada organización y cómo influyen en el clima organizacional, el comportamiento de los empleados y, en última instancia, la productividad de la empresa, se identifican diversos factores organizacionales clave. Estos incluyen la comunicación interna, la divulgación de políticas, la estructura organizacional, los niveles jerárquicos y los aspectos relacionados con la gestión de riesgos laborales (18).

### **C. Causas y efectos del clima organizacional**

#### **Clima no favorable**

##### **Causas**

- Organizaciones de gran tamaño con una gran cantidad de empleados.
- Empresas que tienen una estructura centralizada y jerárquica.
- Políticas restrictivas que regulan el comportamiento de los empleados.
- Falta de motivación entre los empleados.
- Salarios bajos, políticas arbitrarias, medidas disciplinarias injustas, malas condiciones físicas de trabajo, tensión, presión, insatisfacción, inseguridad, falta de reconocimiento.
- Liderazgo caracterizado por ser explotador, agresivo y enfocado únicamente en alcanzar objetivos.
- Sensación de distanciamiento, pesimismo y agresión dentro de la organización (19).

##### **Efectos**

- Cumplimiento y falta de compromiso limitados.

- Falta de creatividad por parte de los empleados.
- Generación de sentimientos de opresión entre los empleados.
- Bajo rendimiento laboral.
- Situaciones como sindicalización, robo, vandalismo, huelgas, motines, alta siniestralidad, rotación de personal y medidas de austeridad.
- Conflictos entre superiores y subordinados, insatisfacción y falta de compromiso.
- Incapacidad para cumplir objetivos y baja productividad, lo cual afecta negativamente los programas administrativos y sus resultados intangibles (19).

### **Clima favorable**

#### **Causas**

- Empresas que fomentan la creatividad y la innovación.
- Administración orientada a metas, con un buen rendimiento de los procesos, una estructura bien establecida y comportamientos positivos.
- Implementación de un proceso de evaluación del desempeño y delegación de tareas. Comunicación efectiva en todas las direcciones: ascendente, descendente y lateral.
- Alineación de los objetivos y estándares del grupo con los de la organización.
- Existencia de satisfacción, entusiasmo, optimismo y líderes enfocados y preocupados por las interacciones interpersonales.
- Gestión eficiente de las quejas y una clara definición de roles.
- Implementación de programas de seguridad y salud en el trabajo, así como el mantenimiento adecuado de máquinas y espacios de trabajo.
- Los individuos encuentran una respuesta adecuada a sus necesidades en los componentes organizacionales que promueven su desarrollo (19).

#### **Efectos**

- Trabajadores que participan activamente en la organización.
- Mayor productividad y rendimiento laboral.
- Los empleados se sienten motivados para utilizar y desarrollar sus habilidades.
- Existe conocimiento de los resultados generales de la empresa y de los objetivos organizacionales, lo que favorece un comportamiento favorable por parte de los empleados y contribuye al éxito de la organización.
- El sentido de pertenencia a la organización y a sus metas promueve la cooperación y las relaciones sociales.

- En el caso de una organización sanitaria, se cuenta con acceso a información relevante y se resuelven los conflictos de manera efectiva.
- Se registra una baja tasa de accidentes laborales.
- Los empleados experimentan satisfacción en su trabajo (19).

#### **b. Herramientas y métodos para el diagnóstico**

Según Méndez en 2006, explicó que evaluación del clima organizacional mediante instrumentos se centra en la identificación y análisis de los factores internos formales e informales que influyen en el comportamiento de los empleados. Esto se realiza a partir de las percepciones y comportamientos relacionados con el clima organizacional, los cuales tienen un impacto en la motivación de los empleados. El objetivo de esta evaluación es diagnosticar la percepción y el comportamiento de los empleados en relación con el clima organizacional, específicamente en las dimensiones seleccionadas por el investigador. De esta manera, es posible identificar características tanto formales como informales que describen a la empresa y que generan comportamientos y percepciones en los empleados, los cuales, a su vez, influyen en los niveles de motivación y eficiencia. Con base en estos resultados, se busca recomendar acciones específicas que permitan a las personas cambiar su comportamiento y crear un clima organizacional que alcance mayores niveles de eficiencia y logro de metas mediante la participación del talento humano (20).

De acuerdo con Brunet, el método de evaluación del clima organizacional preferido es el uso de cuestionarios escritos. Estos cuestionarios consisten en una serie de preguntas dirigidas al sujeto acerca de eventos específicos dentro de la organización, y el encuestado debe indicar si está de acuerdo o en desacuerdo con la descripción proporcionada. En general, los cuestionarios suelen incluir escalas de respuesta de tipo nominal o de intervalo. Cada pregunta busca obtener la percepción del encuestado sobre la situación actual y cómo le gustaría que fuera idealmente, lo que permite evaluar el nivel de comodidad que experimenta en el entorno laboral (20).

Como se ha podido analizar anteriormente todos los instrumentos permiten medir determinadas características del clima organizacional que en definitiva van a tener influencia en el comportamiento de los trabajadores dentro de su centro laboral según cómo éstos perciben este contexto; teniendo en cuenta estas premisas el MINSA (17) también ha propuesto un instrumento que permita valorar el clima organizacional en el personal de salud de los diferentes establecimientos, éste considera tres dimensiones y once indicadores:

## **1. Dimensión potencial humano**

*Liderazgo:* se refiere a la capacidad de influir en un grupo de personas, especialmente por parte de los líderes, con el objetivo de alcanzar metas específicas. Este aspecto generalmente está influenciado por diversos factores presentes en el entorno, como los valores organizacionales, los protocolos establecidos y la situación actual (17).

*Recompensa:* hace referencia a la compensación que la organización otorga al trabajador como reconocimiento por su esfuerzo y desempeño en la realización de sus labores (17).

*Innovación:* implica la disposición de la organización para proponer nuevos enfoques y cambiar la forma en que se llevan a cabo los procesos. Se busca promover la creatividad y la adaptabilidad en busca de mejoras y avances (17).

*Confort:* se refiere a los esfuerzos realizados por la dirección de la organización para crear un entorno físico saludable y atractivo. Se busca proporcionar condiciones de trabajo que promuevan el bienestar y la comodidad de los empleados (17).

## **2. Dimensión diseño organizacional:**

*Estructura:* se refiere a la percepción que los miembros de la organización tienen acerca del conjunto de normas, procedimientos, trámites y demás limitaciones que enfrentan en su trabajo diario (17).

*Toma de decisiones:* es el proceso mediante el cual se eligen las opciones más adecuadas con base en la información disponible. También investiga cómo se delega este proceso dentro de los diferentes niveles jerárquicos de la organización (17).

*Comunicación:* se refiere a los sistemas de comunicación que existen dentro de la organización, así como a la facilidad con la que los empleados pueden hacer que sus reclamos sean atendidos por la dirección de la empresa (17).

*Remuneración:* Es decir el pago monetario que el trabajador recibe por el desempeño de su labor (17).

## **3. Dimensión cultura de la organización:**

*Identidad:* se refiere al sentimiento de pertenencia de los miembros del grupo de trabajo hacia la organización, reconociéndola como un elemento significativo en su contexto laboral y valorando su participación en ella (17).

*Motivación:* engloba las situaciones y circunstancias que impulsan a los empleados a trabajar con energía y compromiso en el ámbito organizacional, ya sea a través de incentivos, reconocimiento, metas desafiantes o satisfacción personal (17).

*Conflicto y cooperación:* se refiere a la interacción entre los trabajadores en el desempeño de sus labores, destacando la colaboración y el apoyo mutuo tanto en lo relativo a la realización de tareas como en el respaldo humano y material proporcionado por la organización. Asimismo, se considera la presencia y gestión adecuada de los conflictos para fomentar un ambiente de trabajo armonioso y productivo (17).

### **2.2.2 Estrés**

El término "estrés" tiene su origen en la física y la arquitectura, donde se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto y que puede provocar su deformación o ruptura. Desde que el filósofo canadiense Selye lo introdujo en la psicología en 1956, la definición de estrés ha sido objeto de debate (21).

Este concepto se ha entendido de diferentes maneras:

- Como la reacción o respuesta de las personas ante estímulos estresantes, que se manifiestan a través de cambios fisiológicos, reacciones emocionales y alteraciones en el comportamiento.
- Como el estímulo que es capaz de generar una respuesta de estrés en las personas.
- Como la interacción entre las características del estímulo estresante y los recursos disponibles de la persona (21).

En la actualidad, se considera que la visión de interacción entre las demandas del entorno (ya sean internas o externas) y los recursos individuales es la más completa. Lazarus y Folkman en 1986 explicaron que el estrés se produce cuando hay un desequilibrio o desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles para hacerles frente (21).

En el proceso de estrés, es importante tener en cuenta varios factores fundamentales. Estos incluyen las variables relacionadas con el entorno laboral, así como las características individuales de la persona que enfrenta la situación estresante, y las posibles consecuencias del estrés. Las consecuencias negativas ocurren cuando las circunstancias sobrepasan la capacidad de control de la persona (21).

Se distingue entre el distrés, que se refiere a las consecuencias negativas del estrés cuando las demandas superan la capacidad de control, y el estrés, o estrés positivo, que puede actuar como un motivador beneficioso para la actividad laboral. Schaufeli y

Salanova citado en Barea (21) señalan que los estresores o riesgos psicosociales se pueden clasificar en dos categorías principales: demandas laborales y falta de recursos.

Las demandas laborales se refieren a aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo y conllevan costos psicológicos y fisiológicos. Estos pueden incluir agotamiento emocional o físico, sobrecarga cuantitativa o conflictos de rol debido a incompatibilidad de demandas. Por otro lado, los recursos se definen como aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son prácticos y útiles para alcanzar metas, reducir demandas y fomentar el desarrollo personal y profesional. Hay dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales se refieren a las características individuales, como la autoeficacia profesional. En cambio, los recursos laborales incluyen elementos como autonomía, retroalimentación en la tarea y las herramientas proporcionadas por la organización (21).

#### **a. Tipos de estrés**

##### **Base a su signo**

**Estrés positivo:** Contrariamente a la creencia popular, el estrés no siempre causa daño a la persona que lo experimenta. Este tipo de estrés ocurre cuando una persona está bajo presión, pero inconscientemente interpreta que los efectos de la situación son beneficiosos. Este estrés hace que la persona afectada se sienta más motivada y llena de energía; un buen ejemplo sería una competición deportiva en la que los participantes deben tener un cierto nivel de vitalidad para poder ganar. Este estrés está ligada a emociones positivas como la felicidad (22).

**Estrés negativo o distrés:** Cuando estamos angustiados, anticipamos una situación negativa, creyendo que algo saldrá mal, lo que hace que nos quedemos completamente paralizados. El estrés negativo interrumpe y neutraliza los recursos que normalmente tendríamos a nuestra disposición, dando como resultado tristeza, rabia y otras emociones negativas (22).

##### **Base a su duración**

**Estrés agudo:** Esta es la forma más común, se origina de las exigencias y presiones recientes o de un futuro cercano. Este tipo de estrés es emocionante en pequeñas dosis, sin embargo, cuando es demasiado se torna agotador. Dado que es a plazos cortos no llega a causar daños a largo plazo. Los síntomas con mayor frecuencia son (23):

Agonía emocional: una combinación de molestia o irritabilidad, ansiedad y depresión, los tres síntomas del estrés.

Problemas musculares como dolores de cabeza por tensión, dolor en el hombro, dolor en la mandíbula y tensiones musculares que resultan de la degeneración muscular y problemas de tendones y ligamentos (23).

Problemas digestivos como La acidez, la flatulencia, la diarrea, el síndrome del intestino irritable y el estreñimiento.

Excitación pasiva provocada por aumento de la presión arterial, aceleración del ritmo cardíaco, sudoración en las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho (23).

**Estrés agudo episódico:** Es aquella que, como consecuencia de las presiones de las exigencias propias y/o de la sociedad, se manifiesta en forma de episodios recurrentes de estrés agudo. Son personas que tienen frecuentes ataques de ansiedad y cuyas vidas están tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apurados sin embargo siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, saldrá mal. Asumen demasiadas responsabilidades, tienen demasiadas cosas que hacer y son incapaces de organizar las muchas presiones autoimpuestas que demandan su atención. Parecen estar atrapados en medio de un estrés agudo (23).

Es común que las personas con estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, estén irritables, ansiosas y tensas. Las personas con " mucha energía nerviosa" se describen como tales. Siempre apurados, tienden a ser bruscos y su irritabilidad puede malinterpretarse como hostilidad, cuando los demás responden con genuina hostilidad, las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente y el trabajo se ha convertido en un lugar muy estresante para ellos (23).

A menudo, el estilo de vida y los defectos de personalidad están tan arraigados en estas personas que no ven nada malo en la forma en que viven sus vidas. Culpan a otras personas y hechos extranjeros de sus males. Su forma de vida, sus formas de interactuar con los demás y sus formas de percibir el mundo son parte de lo que son y de lo que hacen (23).

**Estrés crónico:** este tipo de estrés desgasta a las personas día tras día, año tras año. Destruye el cuerpo, la mente y la vida. Ocasiona estragos a través del desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales y estar enredado en un

matrimonio infeliz, trabajo o carrera que detesta, ocurre cuando una persona nunca ve una salida a una mala situación. Es el estrés causado por demandas y presiones inflexibles durante períodos de tiempo aparentemente interminables, sin esperanza, la persona ya no intenta buscar soluciones (23).

El peor aspecto es que las personas se acostumbran y olvidan que existe. Se dan cuenta del estrés agudo porque es nuevo, sin embargo, ignoran el estrés crónico porque es antiguo, familiar y, a veces, incluso cómodo. El suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer son formas de que este tipo de estrés mata. Las personas se deterioran hasta llegar a una crisis nerviosa fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se agotan con el tiempo, los síntomas son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y capacitación en manejo del estrés (23).

## **b. Teoría sobre el estrés laboral en el personal de salud**

### **– Modelo demandas-control (Karasek)**

Los ejes principales de este modelo serían las demandas laborales, el nivel de control del trabajador sobre éstas, y el apoyo social recibido (factor de ampliación según Johnson y Hall) (21).

#### **Demandas laborales elevadas:**

Carga de trabajo: incremento de la población y de las actividades

Presión temporal: jornadas laborales extensas, representan una gran exigencia para el personal sanitario, que además debe lidiar con la necesidad de brindar un servicio rápido para evitar la formación de colas, especialmente en casos urgentes que requieren atención inmediata.

Nivel de atención requerido: el profesional expuesto en el caso debe brindar una atención al 100%, dado que se trata de situaciones serias relacionadas con la salud y la vida de las personas.

Número de interrupciones: se refiere a la necesidad de interrumpir la atención a un paciente debido a una visita domiciliaria u otra emergencia grave que requiera atención inmediata.

La combinación de estos factores genera una carga laboral abrumadora.



**Falta de control/autonomía:** el hecho de trabajar por turnos, la falta de tiempo para descansar o comer, y la obligación de atender a los usuarios, donde además se tiene una limitación en cuanto a los recursos laborales disponibles para hacer frente a las demandas exigidas; son causantes de estrés en el personal de salud (21).

La combinación de estos dos factores genera estrés en el profesional, por lo que según este modelo la profesión de salud se clasifica como de alta tensión o estrés. Otros factores estresantes son también los tipos de contrato del personal que crea inseguridad laboral, la toma de decisiones complejas y la necesidad de mantener una alta concentración durante toda la jornada también son demandas que el profesional debe enfrentar. La demanda emocional resultante de estar constantemente en contacto con personas, también contribuye al estrés (21).

Por otro lado, al analizar el aspecto social ampliado según los autores Johnson y Hall, el apoyo que pueda tener el personal sanitario ya sea de su entorno familiar o laboral, puede actuar como un amortiguador para hacer frente al estrés experimentado durante sus largas jornadas laborales. Por lo tanto, de acuerdo con el *modelo*, este caso se considera como un caso de estrés, ya que implica altas demandas laborales, falta de control y el apoyo social como un factor mitigante (21).

– **Modelo demandas y recursos laborales (Demerouti y cols.)**

Este Modelo proporciona una perspectiva dual, por un lado, se enfoca en el proceso de deterioro en el cual las demandas laborales superan los recursos tanto laborales como personales (incluidos en la ampliación del modelo), lo que puede llevar al agotamiento y malestar. Por otro lado, se encuentra el proceso de motivación en el que los recursos personales y laborales amortiguan las demandas, generando un compromiso y rendimiento laboral que se traduce en un bienestar general.

**Las demandas laborales:** que incluyen una serie de desafíos como la sobrecarga de trabajo, la presión temporal, la incertidumbre debido al tipo de contratación, los turnos laborales, la toma de decisiones complejas, las demandas emocionales, el nivel de atención y concentración requerida, las interrupciones y la falta de descanso, entre otros.

**Recursos laborales:** se observa una falta de feedback sobre el desempeño y las tareas, así como la falta de autonomía y flexibilidad horaria. Sin embargo, esto puede verse mitigado por el apoyo social dentro y fuera del trabajo, así como con las instalaciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

**Recursos personales:** en algunos casos la pasión por el trabajo, el uso del humor como fortaleza o una personalidad positiva pueden mitigar el estrés; no obstante la demanda laboral puede exceder su capacidad de respuesta, lo que puede resultar en un proceso de deterioro que se manifiesta en síntomas como irritabilidad, falta de apetito, insomnio, migraña y finalmente, estrés (21).

### **c. Causas de estrés laboral**

Las exigencias y presiones excesivas, así como la dificultad para controlarlas, pueden provenir de una inadecuada definición del puesto, una mala gestión o la presencia de condiciones de trabajo insatisfactorias. Asimismo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador reciba insuficiente apoyo de los demás o carezca de control suficiente sobre su trabajo y las presiones que éste impone (5).

#### **Características del trabajo:**

- **Características del puesto**

- Tareas repetitivas, aburridas y triviales.

- Falta de variedad.

- Tareas poco agradables.

- Tareas que causan rechazo.

- **Volumen y ritmo de trabajo**

- Trabajo excesivo o insuficiente

- Trabaja con plazos muy cortos

- **Horario de trabajo**

- Horarios de trabajo rígidos e inflexibles.

- Largas jornadas de trabajo o trabajar fuera del horario habitual.

- Horas de trabajo impredecibles.

- Sistemas de trabajo mal diseñados.

- **Participación y control**

- Ausencia de participación en la toma de decisiones

- Falla de control (por ejemplo, sobre los métodos, ritmo, horas y ambiente de trabajo)

- (5).

#### **Contexto laboral**

- **Perspectivas profesionales, estatus y salario**

- Seguridad y protección en el trabajo.

- Falta de oportunidades de progreso profesional.

Promoción excesiva o insuficiente.

Actividad socialmente infravalorada.

Compensación por trabajo excepcional.

Sistemas de evaluación del desempeño inadecuados o poco claros.

Capacidad excesiva o insuficiente para el puesto.

– **Papel en la identidad**

Rol indefinido.

Funciones de opuestas dentro de la misma posición.

Tomar la carga de otras personas.

Atender constantemente a los demás y estar preocupado por sus problemas.

– **Relaciones interpersonales**

Supervisión inadecuada, no considerada o sin apoyo.

Problemas de relación con los compañeros de trabajo.

Intimidación, acoso y violencia.

Trabaja solo o aislado.

Ausencia de procedimientos establecidos para tratar problemas y quejas.

– **Cultura institucional**

Comunicación ineficaz.

Liderazgo inadecuado.

Hay una falta de claridad en los objetivos y la estructura de la organización.

– **Relación entre la vida familiar y la vida laboral**

Exigencias opuestas entre el trabajo y la vida familiar.

Falta apoyo en el trabajo por problemas familiares.

Hay una falta de apoyo en la familia para cuestiones relacionadas con el trabajo (5).

**d. Efectos del estrés laboral**

- **En el individuo:** El estrés en el lugar de trabajo puede conducir a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, lo que contribuye a la mala salud física y mental de una persona. En casos extremos, el estrés a largo plazo o los eventos traumáticos en el lugar de trabajo pueden causar problemas psicológicos y provocar trastornos psicológicos que resultan en una falta de asistencia laboral e impiden que el empleado regrese al trabajo. Cuando un individuo está estresado, es difícil mantener un sano equilibrio entre el trabajo y la vida personal; al mismo tiempo, puede abandonar actividades menos saludables como fumar, beber y usar drogas (5).

**Cuando está sometido al estrés puede:**

Estar cada vez más molesto e irritable.  
No poder relajarse o concentrarse.  
Tener dificultades para tomar decisiones pensar lógicamente.  
Disfrutar y sentirse cada vez menos con su trabajo.  
Estar constantemente cansado, privado e intranquilo.  
Tener problemas para conciliar el sueño (5).

**Problemas físicos graves como:**

Enfermedades cardiacas.  
Enfermedades digestivas.  
Aumento de la presión arterial y migrañas.  
Enfermedades musculoesqueléticas (como lumbalgias y problemas en la parte superior del cuerpo).  
Disminuye la capacidad para luchar contra infecciones (5).

– **En las organizaciones**

Debido a que afecta a un gran número de empleados o personal clave, el estrés laboral puede poner en peligro el desempeño y los resultados de la organización, una empresa que no brinda una buena atención médica no puede esperar lo mejor de sus empleados, lo que puede repercutir negativamente tanto en los resultados como, en el peor de los casos, en la supervivencia de la empresa (5).

**Puede afectar a las entidades del siguiente modo:**

Aumento del ausentismo.  
Disminución de la dedicación al trabajo.  
Aumento de la rotación personal.  
Degradación del rendimiento y la productividad.  
Aumento de prácticas inseguras en el lugar de trabajo y tasas de accidentes.  
Aumento de quejas de usuarios y clientes.  
Efectos negativos en la contratación de empleados.  
Aumento de los problemas legales en respuesta a las demandas presentadas y acciones legales iniciadas por los empleados que sufren estrés.  
  
Deterioro de la imagen institucional tanto interna como externamente (5).

**e. Medición del estrés**

La Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta ampliamente utilizada para medir el síndrome de burnout, un estado de agotamiento emocional,

despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Fue desarrollada por Christina Maslach y Susan Jackson en la década de 1980 y ha sido ampliamente validada y utilizada en investigaciones y entornos laborales en todo el mundo (24).

La MBI se compone de tres dimensiones principales que evalúan diferentes aspectos del síndrome de burnout:

**Agotamiento emocional:** Mide el sentimiento de cansancio y agotamiento emocional que experimenta una persona en su trabajo. Se refiere a la falta de energía y recursos emocionales para enfrentar las demandas laborales (24).

**Despersonalización:** Evalúa la tendencia de una persona a adoptar actitudes negativas, distantes o deshumanizadas hacia los demás, especialmente hacia aquellos a quienes atiende o interactúa en su trabajo. Se relaciona con la falta de empatía y la desconexión emocional con los demás (24).

**Realización personal:** Examina el grado en que una persona se siente competente y satisfecha en su trabajo. Se refiere a la sensación de logro, eficacia y propósito que se experimenta al realizar el trabajo (24).

La MBI utiliza una escala de respuesta de tipo Likert, en la que los participantes indican la frecuencia o intensidad con la que experimentan determinadas afirmaciones relacionadas con cada dimensión del burnout. Los puntajes más altos en agotamiento emocional y despersonalización, y puntajes más bajos en realización personal, indican niveles más altos de burnout (24).

El uso de la MBI permite identificar y evaluar la presencia y el grado de burnout en individuos y grupos de trabajo, lo que puede ser útil para la detección temprana, la intervención y la implementación de medidas de prevención en entornos laborales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la MBI es solo una herramienta de evaluación y no debe utilizarse como diagnóstico clínico definitivo, ya que el síndrome de burnout puede ser influenciado por diversos factores individuales y organizacionales (24).

### **2.2.3 Trabajadores de la salud**

La OMS (29) señala que trabajadores de salud son todas las personas que desempeñan actividades con el objetivo de mejorar la salud, entre ellos encontramos a médicos, enfermeras, obstetras, profesionales de salud pública, técnicos en laboratorio, técnicos médicos y no médicos, agentes de salud comunitarios, además, se incluye también a

trabajadores de los sectores de gestión y apoyo a la atención de la salud, como el personal de limpieza, los conductores y la administración de hospitales.

### **2.3. Hipótesis**

**H<sub>a</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023.

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con el nivel de estrés en el personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023.

### **2.4 Variables**

**V1** : Clima organizacional

**V 2** : Nivel de estrés

#### **2.4.1 Definición conceptual y operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Independiente</b>  Clima organizacional	Son cualidades o propiedades del ambiente de trabajo que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que tienen una influencia directa en el comportamiento de los empleados (25).	Las propiedades del ambiente de trabajo del personal salud serán medidas con el cuestionario para el estudio del clima organizacional del MINSA.	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Innovación</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Confort</li> </ul>	No favorable Regular Favorable	Ordinal
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Comunicación organizacional</li> <li>- Remuneración</li> </ul>		
			Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad</li> <li>- Conflicto y cooperación</li> <li>- Motivación</li> </ul>		
<b>Dependiente</b>  Nivel de estrés	La OMS define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. Cualquier cambio o circunstancia inusual que ocurra en nuestra vida, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede causar estrés. Sin embargo, también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo (26).	Respuesta negativa o positiva que experimenta un individuo debido al desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles en el entorno de trabajo, medido con la escala de MBI	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento emocional</li> </ul>	Bajo Medio Alto	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despersonalización</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización personal</li> </ul>		

## CAPITULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño y tipo de estudio

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal (27).

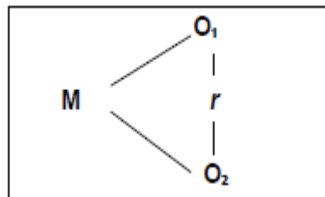
**Cuantitativa:** Se utilizará la base estadística para el procesamiento de los datos.

**No experimental:** Porque en la investigación no se efectuará manipulación de las variables.

**Correlacional:** Porque se determinará la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés.

**Corte transversal:** Porque los datos se recolectarán en un solo momento.

**Esquema del diseño correlacional:**



Donde:

M: Trabajadores de salud

O<sub>1</sub>: Clima organizacional

O<sub>2</sub>: Nivel de estrés

r : Relación de las variables de estudio

#### 3.2. Área de estudio y población

##### Área de estudio

La presente investigación se realizó en Perú, al norte del país en el departamento de Cajamarca, provincia de Cajamarca, en el Centro de Salud La Tulpuna, categoría I-3,



que pertenece a la Microred Magna Vallejo, RED II Cajamarca del MINSA y se encuentra ubicado al sur de la ciudad de Cajamarca en Jr. Alfonso Ugarte N° 1174.

### **Población**

La población estuvo constituida por 47 trabajadores de la salud del Centro de Salud La Tulpuna distribuidos de la siguiente manera: 5 médicos, 1 odontólogo, 1 psicólogo, 11 licenciadas en enfermería, 11 obstetras, 2 técnico en farmacia 1, 2 químico farmacéuticos y 3 técnicos en laboratorio clínico, 8 técnicos en enfermería, 2 conductores, 2 personal de limpieza.

### **3.3. Muestra**

Por tratarse de una población reducida, la investigación se llevará acabo con toda la población.

### **3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis está constituida por cada personal de la salud que labora en el centro de salud La Tulpuna durante el periodo de abril del año 2023.

### **3.5. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de salud que desee formar parte del estudio.
- Personal de salud que trabaja por más de 3 meses.
- Personal de salud nombrado y/o contratado.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de salud que se encuentre de vacaciones o licencia.

### **3.6. Consideraciones éticas de la investigación**

La investigación está fundamentada en criterios dirigidos a asegurar la calidad, respeto y objetividad de la investigación, como los siguientes:

**Autonomía:** Las personas tienen la libertad de responder el cuestionario sin ser influenciado por terceras personas incluyendo al investigador.

**No maleficencia:** Con el fin de aplicar el principio de no maleficencia, se tiene en cuenta el abstenerse a realizar acciones que causen daño o perjudiquen a las personas en el transcurso de la investigación.

**Consentimiento informado:** La persona fue informada de manera clara y oportuna acerca del objetivo de la investigación, si este acepta participar en el estudio procede a firmar el consentimiento informado.

**Confidencialidad:** La información que se brinde se mantuvo bajo estricta reserva, y sólo fue usada para fines académicos

**Justicia:** Todos serán tratados de igual forma sin atentar a sus derechos y con respeto.

### **3.7. Procedimiento para la recolección de datos**

Para la realización de la presente investigación en primera fase, se solicitó el permiso del director del Centro de Salud La Tulpuna, para poder realizar la encuesta al personal de salud que labora en dicha institución.

En la segunda fase, se informó al personal de salud de forma individual acerca de los objetivos para posteriormente llenar el consentimiento informado si aceptan ser parte de la investigación, finalmente se procedió a entregar la encuesta para su posterior llenado.

El tiempo aproximado para responder la encuesta fue de 30 minutos, se aplicó el instrumento en el establecimiento de salud de preferencia durante el ingreso o egreso del personal.

### **3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La recolección de datos de la presente investigación se realizó mediante 2 cuestionarios:

Para la primera variable se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional, elaborado por el equipo técnico del MINSa, aprobado con RM N° 468-201, que consiste en una escala tipo Likert estructurado en tres dimensiones y 11 subdimensiones; cada uno con cuatro alternativas de respuesta: nunca (N), a veces (AV), frecuentemente (F) y siempre (S). El cuestionario consta de 28 preguntas, distribuidas como sigue:

– **Dimensión potencial Humano**

Liderazgo: Pregunta 6,16

Innovación: Pregunta 3, 4,10,14

Recompensa: Pregunta 9,13,18

Confort: Pregunta 15,21

- **Dimensión diseño organizacional**
  - Estructura: Pregunta 8,11
  - Toma de decisiones: Pregunta 2,12
  - Comunicación organizacional: Pregunta 24,25,28
  - Remuneración: 5,23
- **Cultura organizacional**
  - Identidad: Pregunta 17, 19, 26
  - Conflicto y cooperación: 20,22
  - Motivación: 1,7,27

Para la evaluación se asignará un puntaje de 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (frecuentemente), 4 (siempre) y se tomará en cuenta los siguientes rangos: de 28 a 56 será no favorable, de 57 a 85 regular y de 86 a 112 favorable (17).

Para la segunda variable de estrés se utilizará la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, consta de 22 preguntas con alternativas de respuesta son en escala tipo Likert asignándole un puntaje de 0 (nunca), 1 (alguna vez al año o menos), 2 (una vez al mes o menos), 3 (algunas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (varias veces a la semana) y 6 (diariamente); para la valoración se realizará de la siguiente manera:

**Tabla 1. Dimensiones de la escala de medición del estrés**

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

Fuente: Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981.

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	<b>De 27 a 54 (*)</b>
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	<b>De 10 a 30 (*)</b>
Realización personal	<b>De 0 a 33 (*)</b>	De 34 a 39	De 40 a 56

*Figura 1.* Valor final del estrés. (\*) Síntomas de Síndrome de Burnout.

### 3.9. Procedimiento y análisis de datos

Para el análisis de datos se empleará estadística descriptiva mediante medias y proporciones, se elaborará una base de datos en Excel, así mismo se elaborarán tablas de frecuencia y proporciones; para comprobar la hipótesis se empleó la estadística inferencial no paramétrica debido a la distribución no normal de la variable; por lo que se empleó la prueba estadística de Chi cuadrado en el que se consideró como significativo a  $p < 0.05$  y altamente significativo a  $p < 0.01$ .

### 3.10. Control de calidad de datos

El control de la calidad de los datos se fundamentará en verificar sobre todo el llenado completo del instrumento por parte del personal, lo que se verificará al momento del recojo del cuestionario, para evitar o minimizar los datos perdidos. Posteriormente se creará la base de datos para el ingreso de ellos mismos de preferencia el mismo día que se ha aplicado el instrumento, para poder recuperar la información si fuera el caso.

### Validez y confiabilidad

Las dos escalas que se utilizaron en el estudio han sido aplicadas ampliamente a nivel nacional demostrando su validez y elevado índice de confiabilidad, como es el cuestionario del clima organizacional que ha sido validado por el MINSA justamente para ser aplicado a todas las organizaciones de salud de todo el país; y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que también se viene empleando a nivel nacional para valorar el estrés.

## CAPITULO IV

### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 2. Características del personal de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023**

<b>Característica</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Sexo	47	100.0
Femenino	32	68.1
Masculino	15	31.9
Grupo ocupacional	47	100.0
Asistencial	40	85.1
Administrativo	3	6.4
De servicios	4	8.51
Tipo de trabajador de salud	47	100.00
Médico	5	10.6
Obstetra	11	23.4
Enfermera	11	23.4
Psicólogo	1	2.1
Odontólogo	1	2.1
Químico farmacéutico	2	4.3
Técnico enfermería	8	17.0
Técnico laboratorio clínico	3	6.4
Técnico farmacia	1	2.1
Conductor	2	4.3
Limpieza	2	4.3
Condición	47	100.0
Nombrado	21	44.7
Contratado	26	55.3
Tiempo de trabajo en la institución	47	100.0
Menor a 1 año	3	6.4
1 a 5 años	18	38.3
6 a 10 años	11	23.4
11 a 15 años	8	17.0
16 a 20 años	3	6.4
Más de 20 años	4	8.5
Tiempo trabajando en el puesto actual	47	100.0
Menor a 1 año	2	4.3
1 a 5 años	20	42.6
6 a 10 años	13	27.7
11 a 15 años	6	12.8
16 a 20 años	3	6.4
Más de 20 años	3	6.4

Fuente: encuesta en Centro de Salud Tulpuna

En la tabla 2 se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores son de sexo femenino (68,1%); 85,1% corresponden al grupo ocupacional asistencial. En

lo que respecta al tipo de profesional se visualiza que los más numerosos son obstetras y licenciadas en enfermería con similar porcentaje (23,4%), seguido de técnicos en enfermería con 17%. Cabe resaltar que los profesionales médicos constituyen un 10,6% de todo el personal.

Sobre la condición laboral no existe significativa diferencia entre el personal nombrado y el contrato; siendo ligeramente más numerosos el segundo grupo (55,3%); sobre el tiempo de trabajo que tiene el personal en el establecimiento de salud se puede verificar que los trabajadores que tienen entre uno y 10 años suman más del 60% del personal; este dato es algo similar al ítem donde se indaga sobre el tiempo de trabajo que tienen desempeñándose en el puesto actual donde se verifica que los trabajadores que tiene entre uno y diez años suman aproximadamente 70%.

**Tabla 3. Clima organizacional según las dimensiones potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, percibido por los trabajadores de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023**

		Clima Organizacional							
Dimensiones	Indicadores	No						Total	
		favorable		Regular		Favorable			
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Potencial humano	Innovación	21	44,7	23	48,9	3	6,4	47	100,0
	Liderazgo	20	42,6	21	44,7	6	12,8	47	100,0
	Recompensa	29	61,7	16	34,0	2	4,3	47	100,0
	Confort	21	44,7	22	46,8	4	8,5	47	100,0
Diseño organizacional	Toma de decisiones	22	46,8	23	48,9	2	4,3	47	100,0
	Remuneración	27	57,4	12	25,5	8	17,0	47	100,0
	Estructura	5	10,6	19	40,4	23	48,9	47	100,0
	Comunicación organizacional	9	19,1	31	66,0	7	14,9	47	100,0
Cultura organizacional	Conflicto	21	44,7	21	44,7	5	10,6	47	100,0
	Motivación	16	34,0	23	48,9	8	17,0	47	100,0
	Identidad	4	8,5	24	51,1	19	40,4	47	100,0

Fuente: encuesta en Centro de Salud Tulpuna

En la tabla 3, dimensión potencial humano, se visualiza que no existe gran diferencia en la percepción del clima organizacional en los indicadores innovación, liderazgo y confort, ya que en el primero el mayor porcentaje de trabajadores percibe un clima organizacional regular y no favorable (48,9% y 44,7% respectivamente); en el segundo caso también se visualiza un clima regular (44,7%) y no favorable (42,6%); al igual que en el tercer indicador (regular 46,8% y no favorable 44,7%). Por el contrario, cuando se habla de recompensa la percepción del clima no favorable se da en un elevado porcentaje (61,7%).

En la dimensión diseño organizacional se observa una distribución más heterogénea de la percepción del clima organizacional pues en toma de decisiones porcentajes similares de trabajadores perciben un clima regular (48,9%) y no favorable (46,8%); sin embargo, en remuneración la percepción de un clima no favorable supera el cincuenta por ciento de trabajadores (57,4%). Contrariamente, en lo que se refiere a estructura la percepción de un clima favorable es mayor (48,9%) siendo regular para un 40,4%. Finalmente, se observa que en la dimensión comunicación organizacional 66% manifiestan percibir un clima regular.

En la tercera dimensión se tiene los indicadores de conflicto en el que la percepción de un clima regular y no favorable es similar (44,7%); el otro indicador es motivación con 48% que percibe clima regular; y para finalizar se observa la identidad que tiene 51,1% de percepción regular; pero también un 40,4% de percepción favorable.



**Tabla 4. Clima organizacional percibido por los trabajadores de salud del Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023**

<b>Escala</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
No favorable	6	12,8
Regular	35	74,5
Favorable	6	12,8
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>

Fuente: encuesta en Centro de Salud Tulpuna

El análisis de los resultados de la cuarta tabla muestra que la mayoría de los trabajadores de salud (74,5%) considera que el clima organizacional es regular, sin diferencias significativas entre los que lo califican como no favorable o favorable. Esto indica que hay aspectos que mejorar en la gestión y el ambiente laboral de este sector.

**Tabla 5. Nivel de estrés de los trabajadores de salud según dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Centro de Salud La Tulpuna. Cajamarca, 2023**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Agotamiento emocional	36	76.6	7	14.9	4	8.51	47	100.0
Despersonalización	22	46.8	20	42.6	5	10.64	47	100.0
Realización personal	21	44.7	15	31.9	11	23.40	47	100.0

Fuente: encuesta en Centro de Salud Tulpuna

Al visualizar la tabla 5 se puede verificar que la mayoría de los trabajadores manifestó presentar un agotamiento emocional bajo con 76,6 %; 46,8 % mostró también bajos niveles de despersonalización y en 42,6% fue de nivel medio. En cuanto a realización personal 44,7% tuvo un nivel bajo y 31,9% fue medio. Cabe resaltar que en este último indicador la valoración del resultado es contrario al de los otros indicadores; es decir, que un resultado bajo indica que existe estrés patológico.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables**

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>						
		Clima organizacional	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	
N		47	47	47	47	47
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,30	1,32	1,64	1,79	1,79
	Desv.Desv	,507	,629	,673	,806	,806
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,402	,460	,297	,282	,282
	Positivo	,402	,460	,297	,282	,282
	Negativo	-,257	-,306	-,236	-,168	-,168
Estadístico de prueba		,402	,460	,297	,282	,282
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como puede observarse en la tabla 6, la prueba de normalidad de la variable clima organizacional tuvo una distribución no normal teniendo un  $p < 0.05$ . Así mismo la variable estrés medida con la escala de burnout también presentó una distribución no normal al presentarse un valor  $p < 0.05$ . Según Hernández (28), las variables que no tienen una distribución normal deben ser procesadas mediante pruebas de correlación no paramétricos; y, para el caso de variables ordinales se decidió utilizar la prueba no paramétrica de Chi cuadrado para comparar las diferencias en las frecuencias observadas entre las dos variables ordinales relacionadas dentro de una misma muestra.

**Tabla 7. Clima organizacional según agotamiento emocional; en trabajadores de salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023**

		Agotamiento emocional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Percepción del clima organizacional del profesional de salud	No favorable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
	Regular	Recuento	22	5	4	31
		% del total	46,8%	10,6%	8,5%	66,0%
	Favorable	Recuento	13	2	0	15
		% del total	27,7%	4,3%	0,0%	31,9%
Total	Recuento	36	7	4	47	
	% del total	76,6%	14,9%	8,5%	100,0%	

En la tabla 7 se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores que percibe un clima organizacional regular (46.8%), también presenta agotamiento emocional bajo; así mismo si la percepción es favorable el agotamiento también es bajo (27,7%).

**Tabla 8. Comprobación de la hipótesis clima organizacional y agotamiento emocional**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Prueba de McNemar-Bowker	35,667	3	,000
N de casos válidos	47		

En la tabla 8 se observa que la prueba de Chi cuadrado tuvo un resultado  $p= 0,00$  es decir fue menor a 0,05 por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión de agotamiento emocional de la variable estrés.

**Tabla 9. Clima organizacional según despersonalización; en trabajadores de la salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023**

**Tabla cruzada**

		Despersonalización				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Percepción del clima organizacional del profesional de salud	No favorable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
	Regular	Recuento	14	12	5	31
		% del total	29,8%	25,5%	10,6%	66,0%
	Favorable	Recuento	7	8	0	15
		% del total	14,9%	17,0%	0,0%	31,9%
Total	Recuento	22	20	5	47	
	% del total	46,8%	42,6%	10,6%	100,0%	

En la tabla 9 se muestra que del grupo numeroso de trabajadores que percibe un clima organizacional regular (66%), de ellos 29,8% no presenta estrés de despersonalización; pero 25,5% presentó un nivel medio; y 10% ya está con este problema. Se puede observar también que, si bien el clima está considerado como favorable; 17% de los participantes ya muestra un nivel medio de despersonalización.

**Tabla 10. Comprobación de la hipótesis clima organizacional y despersonalización**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Prueba de McNemar-Bowker	21,692	3	,000
N de casos válidos	47		

En la tabla 10 se observa que la prueba de Chi cuadrado tuvo un resultado  $p=0,00$  es decir fue menor a 0,05 por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión de

despersonalización de la variable estrés.

**Tabla 11. Clima organizacional según nivel realización personal; en trabajadores de la salud del Centro de Salud La Tulpuna, 2023**

		Realización personal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Percepción del clima organizacional del profesional de salud	No favorable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
	Regular	Recuento	12	14	5	31
		% del total	25,5%	29,8%	10,6%	66,0%
	Favorable	Recuento	8	1	6	15
		% del total	17,0%	2,1%	12,8%	31,9%
Total	Recuento	21	15	11	47	
	% del total	44,7%	31,9%	23,4%	100,0%	

En la tabla 11, del 66% de trabajadores que percibieron un clima regular, 29,8% mostró un valor medio de realización personal; pero 25,5% ya mostró un valor alto de estrés; lo mismo sucede en el personal que manifestó percibir un clima favorable; pues aún así el 17% ya presentó niveles altos de estrés.

**Tabla 12. Comprobación de la hipótesis**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Prueba de McNemar-Bowker	22,667	3	,000
N de casos válidos	47		

En la tabla 12, se muestra que la prueba de Chi cuadrado tuvo un resultado  $p=0,00$  es decir fue menor a 0,05 por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión de realización personal de la variable estrés

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La relación entre el clima organizacional y los niveles de estrés ha sido un tema de interés en el ámbito de la psicología organizacional y la salud ocupacional. El clima organizacional se refiere al conjunto de características y percepciones que los empleados experimentan en su entorno laboral, mientras que el estrés se define como la respuesta física y emocional ante demandas laborales percibidas como excesivas o desbordantes. Comprender cómo estas dos variables se relacionan puede ser fundamental para promover un ambiente de trabajo saludable y mejorar el bienestar de los trabajadores. En las siguientes secciones se procederá a analizar los resultados obtenidos.

En el primer punto se tiene la descripción de las características de la población estudiada, destacando que la mayoría son trabajadores de sexo femenino (68,1%) y pertenecen al grupo ocupacional asistencial (85,1,6%). Los obstetras y licenciados en enfermería conforman los grupos más numerosos (23,4% cada uno), seguido de los técnicos en enfermería. No se observan diferencias significativas en cuanto a la condición laboral y el tiempo de trabajo en el establecimiento de salud (Tabla 2).

Estos resultados son similares a los hallazgos reportados por Lan et al. (6) quienes encontraron una predominancia de empleados femeninos en el sector farmacéutico de hospitales universitarios. Además, Chiang et al.(2) también identificaron diferencias en las características laborales entre empleados de salud y seguridad pública. Estos hallazgos respaldan la idea de que ciertas características del personal, como el género y el sector de empleo, pueden influir en el clima organizacional y el estrés.

En la Tabla 3, que corresponde a la dimensión de potencial humano del clima organizacional, se evidencia que no hay grandes diferencias en la percepción del clima organizacional en los indicadores de innovación, liderazgo, confort y recompensa. Predomina una percepción de clima regular y no favorable en la mayoría de los indicadores, especialmente en el caso de la recompensa, además, en la dimensión de diseño organizacional, se observa una distribución más

heterogénea en la percepción del clima organizacional. En la toma de decisiones, remuneración y estructura, se aprecia una combinación de percepciones tanto de clima regular como no favorable. En cuanto a la comunicación organizacional, la mayoría de los trabajadores percibe un clima regular. Este resultado se condice con la realidad actual del personal de salud pues, aunque sus remuneraciones han mejorado, aún no han alcanzado los niveles capaces de cubrir sus expectativas; peor aún estos últimos años en los que la inflación ha sido relativamente elevada. En la tercera dimensión, relacionada con el conflicto, la motivación y la identidad, se evidencia que la percepción de clima regular y no favorable es similar en el indicador de conflicto. En el indicador de motivación, la percepción es mayoritariamente regular, y en el indicador de identidad hay una percepción regular y favorable.

En resumen se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores de salud del Centro de Salud Tulpuna percibe un clima organizacional regular con 74,5% sin diferencias significativas entre los que lo califican como no favorable o favorable, estos resultados se asemejan los hallazgos de Liñan (8) en Lima quienes también encontraron que el clima organizacional predominante en los establecimientos de salud es el nivel regular, con un porcentaje similar con 78,1%. Por el contrario otros autores encontraron valores menores de clima regular como lo reportaron Monzón et al. (7) en Apurímac con 44,4% y Asto (12) en Celendín con 44,8% o Cerdán (11) en Cajamarca con 51,1%.

En lo que se refiere a la percepción favorable del clima organizacional, este estudio halló que sólo 12,8% lo concibe; por el contrario Liñan (8) en Lima encontró un valor ligeramente mayor con 16,4%; no obstante Asto (12) en Celendín reveló que sólo 6% lo manifiesta. Finalmente se encontró que la sensación de un clima desfavorable que en esta investigación tuvo un valor de 12,8%, fue elevado en otros lugares como Huaraz pues Cena (9) indicó que 39,1% lo manifiesta, peor aún, Asto (12) en Celendín halló que casi la mitad de profesionales siente un clima desfavorable con 49,3%. Los resultados de este estudio muestran y/o corroboran la situación crítica que enfrenta el sector salud en el país y cómo esto afecta la valoración que los empleados hacen de sus propias entidades. Se evidencia que es urgente mejorar la administración y el entorno laboral para generar un clima organizacional más propicio y gratificante para los profesionales de la salud.

En cuanto al estrés, se observó en la Tabla 5 que la mayoría de los profesionales



de salud del Centro de Salud Tulpuna presentaron niveles bajos de estrés siendo más elevado en agotamiento emocional con 76,6% que en despersonalización con 46,8%; Liñan (8) por el contrario, en Lima halló que 94,5% reportó niveles medios de estrés y sólo 5,5% tuvo nivel bajo. Asto (12) en Celendín encontró que sólo 16,4% de su población tuvo nivel bajo de estrés y Monzón et al. (7) en Lima hallaron 36,1% de nivel medio y 16,7% nivel bajo. Finalmente, Pacci en Tacna indicó que 47,1% tuvo nivel medio de estrés.

Por su parte Monzón et al.(7) encontraron que 47,2% manifestó nivel alto de estrés y Asto (12) en Celendín refirió que 34,3% del personal tiene estrés. Cena (9) indicó que 43,5% presentó nivel alto en la dimensión agotamiento emocional, contrariamente en este estudio se encontró que sólo 8,51% de profesionales presentó nivel alto de estrés en la dimensión agotamiento emocional y 10,64% en la dimensión despersonalización.

Sin embargo, la proporción de trabajadores con niveles bajos de realización personal en este estudio es menor en comparación con otros antecedentes, pues Cena (9) encontró un 30,4% frente al 23,40% hallados de esta investigación lo que sugiere que podría existir una mayor presencia de estrés en este aspecto en el Centro de Salud Tulpuna. Es decir que 44,7% de los profesionales ya presenta síndrome de Burnout, lo que significa que se requiere de especial atención para brindar soporte psicológico a este personal pues ese nivel elevado de estrés va a tener efectos negativos no solo en el clima organizacional; sino también en la calidad de atención que brinde a la población.

En cuanto a la prueba de hipótesis para establecer la relación entre las variables, en este estudio se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de agotamiento emocional (tabla 7), despersonalización (tabla 9) y realización personal (tabla 11) pues en los tres casos se obtuvo un valor  $p < 0,05$ . Estos resultados son similares a los reportados por Lan quien también encontró relación entre clima organizacional con el estrés y agotamiento del personal de salud; Asto (12) en Celendín también halló relación significativa.

Por otro lado, Liñan (8) en Lima y Cena (9) en Huaraz indicaron que existe una relación inversa o negativa entre clima y estrés; Cena manifestó que un clima organizacional no favorable puede ocasionar niveles altos de estrés en la dimensión de agotamiento emocional (43,5%) y realización personal; Chiang (2) también concluyó que un buen clima favorece la salud psicológica de los

profesionales. No obstante autores como Pacci (10) y Monzón et al (7) manifestaron que en sus estudios no se halló relación entre las variables clima organizacional y estrés.

Estos resultados mostraron similitudes con algunos de los antecedentes, especialmente en relación a la percepción de clima organizacional regular y niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización. Sin embargo, también se observan diferencias en cuanto a la percepción de un clima favorable y los niveles de realización personal, lo que podría indicar particularidades en el contexto del Centro de Salud Tulpuna en Cajamarca. Estas diferencias pueden ser objeto de análisis y reflexión en futuras investigaciones.

Como comentario final se puede inferir que este estudio proporciona evidencia de la relación entre el clima organizacional y nivel de estrés en el Centro de Salud La Tulpuna, resaltando la necesidad de tomar medidas para mejorar el ambiente laboral, promover la salud y el bienestar de los profesionales de la salud. Estos resultados pueden contribuir al conocimiento en el campo de la psicología organizacional y pueden servir como base para futuras investigaciones y acciones de intervención.

## CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados obtenidos en este estudio sobre el clima organizacional y nivel de estrés en profesionales de salud del Centro de Salud Tulpuna en Cajamarca, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Las características laborales de la población en estudio revelan que la mayoría son profesionales de sexo femenino y pertenecen al grupo ocupacional asistencial. Destaca la presencia de obstetras y licenciadas en enfermería como los grupos más numerosos.
2. La percepción del clima organizacional en el Centro de Salud La Tulpuna es mayoritariamente regular, con porcentajes similares en diversas dimensiones como potencial humano y comunicación organizacional. Sin embargo, se observa una discrepancia en la percepción del clima organizacional en aspectos como innovación, liderazgo, confort, recompensa y diseño organizacional, donde existe una proporción considerable de trabajadores que perciben un clima organizacional no favorable.
3. En relación al nivel de estrés, se identificó que el agotamiento emocional es bajo en la mayoría de los profesionales, mientras que la despersonalización y la realización personal presentan niveles bajos y medios. Estos resultados sugieren la existencia de un nivel moderado de estrés en los trabajadores de la salud.
4. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y nivel de estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal al encontrarse un valor de significancia  $p < 0,05$  en todos los casos. Así mismo se encontró que la percepción del clima organizacional fue mayoritariamente regular y un nivel moderado de estrés.

## RECOMENDACIONES

1. Estos hallazgos indican la necesidad de mejorar la gestión y el ambiente laboral en el centro de salud, centrándose en aspectos específicas como la toma de decisiones, remuneración y estructura organizacional. Es importante abordar estas situaciones problemáticas para promover un clima organizacional favorable y satisfactorio para los profesionales de la salud. Además, se destaca la importancia de una comunicación efectiva dentro de la organización, ya que esta dimensión también presenta algunos problemas.
2. Implementar acciones para mejorar el clima organizacional y reducir el estrés en el Centro de Salud Tulpuna. Esto puede incluir la promoción de políticas y prácticas que fomenten un ambiente laboral favorable, el fortalecimiento de la comunicación organizacional y la implementación de programas de bienestar y prevención del estrés para los profesionales de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ORH. Observatorio de Recursos Humanos. 2020 [citado 15 de diciembre de 2022]. El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
2. Chiang M, Sahuenza C, Rivera M. Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios* [Internet]. 2022 [citado 3 de julio de 2023];8(1):43-54. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/>
3. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* [Internet]. 17 de febrero de 2016 [citado 7 de marzo de 2023];0(019):11. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
4. Dávila F, Villegas S, García E. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV-HACER Revista de Investigación y Cultura* [Internet]. 2019 [citado 6 de marzo de 2023];8(1):31-40. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>
5. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. WHO. [citado 15 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1>
6. Lan Y, Huang W, Kao C, Wang H. The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of occupational health* [Internet]. 2020 [citado 4 de julio de 2023];62(1). Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2472960014?parentSessionId=odehVh6wbECPJTVQD3Q4iyANNj%2BK%2B9Vn1eWOIBG4mV8%3D&pqorigsite=primo&forcedol=true>
7. Monzón B, Vargas N. Clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro De Salud Rocchacc Chincheros – Apurímac, año 2018 [Internet].

- [Lima-Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3748/MONZON%20Y%20VARGAS\\_TESIS2DAES\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3748/MONZON%20Y%20VARGAS_TESIS2DAES_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Liñan S. Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan - 2019 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%b1an\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%b1an_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  9. Cena R. Clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del Centro De Salud San Francisco, Tacna 2022 . [Internet] [Pregrado]. [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79085/Cena\\_RRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79085/Cena_RRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Pacci E. Clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del Centro De Salud San Francisco, Tacna 2022 [Internet] [Pregrado]. [Tacna-Perú]: Universidad privada de Tacna; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2750>
  11. Cerdán H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacútec Cajamarca- 2018 [Internet] [Pregrado]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3147>
  12. Asto R. Clima laboral y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud, de las micro redes: Huasmín y Sucre, Celendín 2019 [Maestría]. [Celendín-Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019.
  13. Armenteros ALI, Esperón JMT, Pérez YM. Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. 2019;
  14. Williams L. Estudio diagnóstico de clima laboral [Internet] [Master]. [México]: Universidad Autónoma de Nueva León; 2013. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080256607.PDF>

15. Rivera D, Vera J, Gamboa S. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE.
16. ESAN. Graduate School Of Business. 2015 [citado 7 de enero de 2023]. Las nueve dimensiones del clima organizacional. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>
17. MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional [Internet]. HILMART S.A.; 2011 [citado 7 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
18. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones [Internet]. [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: [https://www.academia.edu/33166827/El\\_clima\\_de\\_trabajo\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.academia.edu/33166827/El_clima_de_trabajo_en_las_organizaciones)
19. Asesorías JKS. Causas y Efectos Según Tipo Clima Organizacional [Internet]. Plan de negocios. 2013 [citado 8 de enero de 2023]. Disponible en: <https://plandenegociosaiep2013r.blogspot.com/2013/09/causas-y-efectos-segun-tipo-clima.html>
20. García M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *cuad. adm* [Internet]. 6 de noviembre de 2011 [citado 4 de julio de 2023];25(42):43-61. Disponible en: [https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos\\_de\\_administracion/article/view/413](https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/413)
21. Barea A. Análisis modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario [Internet] [Maestría]. [España]; 2018 [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM\\_2018\\_BareaModelosAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaModelosAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Rodríguez M. Psicología y mente. 2016 [citado 8 de enero de 2023]. Tipos de estrés y sus desencadenantes. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres>
23. American Psychological Association. APA. 2010 [citado 8 de enero de 2023]. Los distintos tipos de estrés. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

24. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo [Internet]. abril de 2017 [citado 6 de julio de 2023];19(58):59-63. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-24492017000100059&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100059&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
25. Chiavenato. Administración de recursos humanos. Quinta edición. Colombia: McGraw Hill; 2000.
26. Torrades S. Estrés y burnout. Definición y prevención. Offarm. 1 de noviembre de 2007;26(10):104-7.
27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6.<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill; 2014.
28. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. First edition. México: McGraw-Hill Education; 2018.
29. OMS. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. WHO. [citado el 11 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>



# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA CLIMA ORGANIZACIONAL

Buenos días soy Alexandra Jheraldine Asencio Miranda, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia. Me dirijo a usted con el debido respeto que se merece para solicitarle su colaboración en la aplicación del presente cuestionario; con el objetivo de recoger información para la investigación sobre Clima organizacional y nivel de estrés en trabajadores de la salud del Centro de Salud La Tulpuna. Le aseguro que su información es totalmente confidencial y será empleada únicamente para la investigación.

N° de cuestionario:

### I. CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PERSONAL DE SALUD

<b>1. Tipo de trabajador de salud:</b>			
a) Médico	b) Obstetra	c) Licenciada en enfermería	
d) Cirujano dentista	e) Psicólogo	f) Técnico farmacéutico	
g) Químico farmacéutico	h) técnico de laboratorio		
h) Otro:.....			
<b>2. Tiempo de servicio:</b>			
a) Menor de 1 año	b) De 1 a 4 años	c) De 5 a 10 años	d) De 11 a 20 años
a) Más de 20 años			
<b>3. Grupo ocupacional:</b>			
a) Asistencial	b) Administrativo	c) De servicios	

### II. CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Instrucciones: Marque con un aspa "X" dentro del recuadro según sea su caso teniendo en cuenta las alternativas correspondientes: N (nunca), AV (a veces, F (frecuentemente), S (siempre)	N	AV	F	S
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que más sé hacer				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	La innovación es característica de nuestra organización				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
5	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo				
6	Mi jefe está disponible cuando se lo necesita				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
12	En mi organización participo en la toma de decisiones				
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
15	La limpieza de los ambientes es adecuada				
16	Nuestros directivos contribuyen a crear las condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
18	Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
19	Estoy comprometido con mi organización de salud				
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
23	Mi salario y beneficios son razonables				
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

### III. INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

Instrucciones: Lea cada enunciado cuidadosamente y marque los casilleros con un aspa (X) correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora.	Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3.Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4.Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5.Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8.Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.							
10.Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16.Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18.Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión.							
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.Siento que mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.							
22.Siento que los pacientes me culpas de alguno de sus problemas.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE  
INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
ZONA SANITARIA MAGNA VALLEJO  
CENTRO DE SALUD LA TULPUNA



Cajamarca, 23 de junio de 2023

OFICIO N° 48- 2023-GR-CAJ/DRSC/RISCAJ/MRMV/CSLT/ASC

SRTA.

ALEXANDRA JHERALDINE ASECIO MIRANDA

PRESENTE. -

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez COMUNICAR la autorización para realizar el estudio de investigación denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA SALUD. CENTRO DE SALUD LA TULPUNA, 2023".

Sin otro particular; hago propicia la oportunidad para testimoniar los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,

  
Angel Francisco N. Sevillano Campaña  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP. 78397  
23/6/23

*"Nuestra Atención, con calidad y buen trato"*

## **ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El/ la abajo firmante, MANIFIESTA:

Que he sido informado(a) sobre la investigación “Clima organizacional y nivel de estrés en trabajadores de la salud. Centro de Salud la Tulpuna, 2023”.

Que he sido informado acerca de la encuesta totalmente anónima, y que los datos serán utilizados únicamente con fines académicos.

Con todo ello en consideración, estoy de acuerdo en formar parte de la investigación y otorgo el consentimiento para que mis respuestas sean utilizadas con el fin de cubrir los objetivos de la investigación.

---

**Firma el/la participante**