REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL APLAO, 2022

Tesis presentada por la Bachiller

Pretto García, Eva del Rosario

Para optar el grado Académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:
Mg. Huerta Wilson, Marcia Christian

Arequipa – Perú
2023

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 18 de Septiembre del 2022

Dictamen: 006597-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 006597, presentado por:

2011002762 - PRETTO GARCIA EVA DEL ROSARIO

Titulado:

ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL APLAO, 2022

Nuestro dictamen es:

APROBADO

3148 - VERA VALER JUAN JESUS
DICTAMINADOR

6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR

6914 - SUAREZ ANGLES OTTO OLIVEROS
DICTAMINADOR

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL APLAO, 2022

Pretto García, Eva del Rosario

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao. Como metodología se usó la técnica del Cuestionario; como instrumentos se utilizó la Cédula de Preguntas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO-MINSA, fue un estudio descriptivo – relacional de corte transversal, aplicado a 93 trabajadores, muestra obtenida mediante una fórmula de muestras finitas y criterios de selección (inclusión y exclusión). Se concluyó que: El nivel de estrés laboral que se identificó en más de las tres cuartas partes de la población en estudio fue de nivel intermedio; en cuanto a las dimensiones: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y la falta de cohesión fue de nivel intermedio. El clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao en más de las tres cuartas partes de la población en estudio percibieron que fue saludable. En cuanto a las dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano fue saludable. Se estableció que, no existe relación ente el Estrés Laboral y el Clima Organizacional.

Palabras claves: Estrés Laboral – Clima Organizacional – Potencial humano

ABSTRACT

WORK STRESS AND ITS INFLUENCE ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE WORKERS OF THE APLAO HOSPITAL, 2022

The objective of this research work was to: Establish the influence of work stress on the organizational climate in workers who work at the Aplao Hospital of MINSA. As methodology, the Questionnaire technique was used; The ILO-WHO Work Stress Questions Sheet and the EDCO-MINSA Organizational Climate Questions Sheet were used as instruments, it was a descriptive-relational cross-sectional study, applied to 93 workers, sample obtained through a sample formula finite and selection criteria (inclusion and exclusion). It was concluded that: The level of work stress that was identified in more than three quarters of the study population was intermediate; Regarding the dimensions: work climate, organizational structure, organizational territory, technology, leader influence and lack of cohesion, it was intermediate level. The organizational climate in the workers who work at the Aplao Hospital in more than three quarters of the study population perceived that it was healthy. Regarding the dimensions: organizational culture, organizational design and human potential, it was healthy. It was established that there is no relationship between Work Stress and the Organizational Climate.

Keywords: Work Stress - Organizational Climate - Human Potential

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE

RESUMEN ii
ABSTRACT iii
INDICE iv
INDICE DE TABLAS v
INDICE DE FIGURAS vi

INTRODUCCIÓN 1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2
2. OBJETIVOS 5
3. HIPÓTESIS 5
CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL 6
1. BASE TEÓRICA 6
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 24
2.1. INTERNACIONALES 24
2.2. NACIONALES 24
2.3. LOCALES 26
CAPITULO II. METODOLOGÍA 28
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 28
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 31
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 33
CAPITULO III. RESULTADOS 35
1. RESULTADOS 35
2. DISCUSIÓN 55
CONCLUSIONES 57
RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 59
ANEXOS 62
ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS 63
ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO 66
ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS 67

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población de Estudio según Edad, Hospital Aplao 32

Tabla N° 2. Población de Estudio según Sexo, Hospital Aplao 33

Tabla N° 3. Población de Estudio según Grupo Ocupacional, Hospital Aplao 34

Tabla N° 4. Población de Estudio según Estado Civil, Hospital Aplao 35

Tabla N° 5. Población de Estudio según Modalidad de Trabajo, Hospital Aplao 36

Tabla N° 6. Población de Estudio según Tiempo de Servicio, Hospital Aplao 37

Tabla N° 7. Población de Estudio según Clima Laboral, Hospital Aplao 38

Tabla N° 8. Población de Estudio según Estructura Organizacional, Hospital Aplao 39

Tabla N° 9. Población de Estudio según Territorio Organizacional, Hospital Aplao 40

Tabla N° 10. Población de Estudio según Tecnología, Hospital Aplao 41

Tabla N° 11. Población de Estudio según Influencia del Líder, Hospital Aplao 42

Tabla N° 12. Población de Estudio según Falta de Cohesión, Hospital Aplao 43

Tabla N° 13. Población de Estudio según Respaldo de grupo, Hospital Aplao 44

Tabla N° 14. Población de Estudio según Estrés Laboral, Hospital Aplao 45

Tabla N° 15. Población de Estudio según Cultura Organizacional, Hospital Aplao 46

Tabla N° 16. Población de Estudio según Diseño Organizacional, Hospital Aplao 47

Tabla N° 17. Población de Estudio según Potencial Humano, Hospital Aplao 48

Tabla N° 18. Población de Estudio según Clima Organizacional, Hospital Aplao 49

Tabla N° 19. Relación del Estrés Laboral en el Clima Organizacional, Hospital Aplao 50

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1. Población de Estudio según Edad, Hospital Aplao 32

Gráfico N° 2. Población de Estudio según Sexo, Hospital Aplao 33

Gráfico N° 3. Población de Estudio según Grupo Ocupacional, Hospital Aplao 34

Gráfico N° 4. Población de Estudio según Estado Civil, Hospital Aplao 35

Gráfico N° 5. Población de Estudio según Modalidad de Trabajo, Hospital Aplao 36

Gráfico N° 6. Población de Estudio según Tiempo de Servicio, Hospital Aplao 37

Gráfico N° 7. Población de Estudio según Clima Laboral, Hospital Aplao 38

Gráfico N° 8. Población de Estudio según Estructura Organizacional, Hospital Aplao 39

Gráfico N° 9. Población de Estudio según Territorio Organizacional, Hospital Aplao 40

Gráfico N° 10. Población de Estudio según Tecnología, Hospital Aplao 41

Gráfico N° 11. Población de Estudio según Influencia del Líder, Hospital Aplao 42

Gráfico N° 12. Población de Estudio según Falta de Cohesión, Hospital Aplao 43

Gráfico N° 13. Población de Estudio según Respaldo de grupo, Hospital Aplao 44

Gráfico N° 14. Población de Estudio según Estrés Laboral, Hospital Aplao 45

Gráfico N° 15. Población de Estudio según Cultura Organizacional, Hospital Aplao 46

Gráfico N° 16. Población de Estudio según Diseño Organizacional, Hospital Aplao 47

Gráfico N° 17. Población de Estudio según Potencial Humano, Hospital Aplao 48

Gráfico N° 18. Población de Estudio según Clima Organizacional, Hospital Aplao 49

Gráfico N° 19. Relación del Estrés Laboral en el Clima Organizacional, Hospital Aplao 51

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En el ámbito hospitalario, la atención que se brinda a los pacientes, siempre ha significado para todos los trabajadores, el principal objetivo de su labor, en la actual situación, donde se ha presentado la pandemia del COVID-19, el ambiente laboral se ha visto afectado, por la sobrecarga de atenciones, el temor de ser contagiados, o adquirir el virus, la impotencia, frustración, lo que genera el denominado estrés laboral. En este caso, el Hospital Aplao, atiende aproximadamente a 72,000 pobladores, siendo el principal centro de referencia de la red Castilla, Condesuyos y La Unión.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima[1]. Asimismo, la presencia de estrés laboral en un nivel alto, lo que puede llegar a tener repercusiones nocivas para la salud física y mental del trabajador, incluso fatales, de no ser prevenidas y atendidas.

Si tomamos en consideración que el clima organizacional; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Lo que nos indica que se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. En este sentido, debemos evidenciar que el clima organizacional en los servicios de salud se enfoca en temas relativos a la oportunidad de la atención, los desafíos derivados del empoderamiento social y la necesidad de lograr la excelencia en la provisión de servicios de salud[2].

Es importante identificar la conducta humana de los elementos estructurales característicos y permanentes de la organización, como el tamaño de la organización, su estructura organizativa, la complejidad de sus diversos sistemas, los estilos de liderazgo y las orientaciones hacia las metas, que tienen los colaboradores de una organización.

Por lo que se ha visto por conveniente, determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Aplao.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL APLAO, 2022

1.1. Interrogantes Básicas

a. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao?

b. ¿Cómo es el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao?

c. ¿Cómo influye el estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Apoyo Aplao?

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

a. **Campo** : Ciencias de la Salud
b. **Área** : Gerencia en Salud
c. **Línea** : Recursos Humanos

1.3. Análisis de Variables

1.3.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Independiente Estrés Laboral (El estrés laboral es la respuesta fisiológica y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas por el trabajador para hacer frente a sus exigencias)	1. Clima laboral	1.1. Estrategia organizativa
	2. Estructura Organizacional	2.1. Intervención 2.2. Efectividad
	3. Territorio organizacional	3.1. Espacio privado de trabajo
	4. Tecnología	4.1. Uso adecuado de tecnología
	5. Influencia del líder	5.1. Interposición 5.2. Eficiencia
	6. Falta de Cohesión	6.1. Notoriedad dentro del grupo de trabajo
	7. Respaldo de grupo	7.1. Respaldo de metas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Dependiente Clima Organizacional (Son percepciones compartidas por los trabajadores en las que intervienen determinadas dimensiones)	1. Cultura Organizacional	1.1. Conflicto y cooperación 1.2. Motivación 1.3. Identidad
	2. Diseño Organizacional	2.1. Toma de decisiones 2.2. Remuneración 2.3. Estructura 2.4. Comunicación
	3. Potencial humano	3.1. Innovación 3.2. Liderazgo 3.3. Recompensa 3.4. Confort

1.3.2. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación **:** Es de campo

Nivel de investigación **:** Estudio descriptivo, relacional y de corte transversal

1.4. Justificación del Problema

El presente estudio tiene como premisa determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Aplao, por lo que es **importante,** considerar el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del sector salud, sin lugar a dudas, son temas que se deben investigar más aún en la emergencia sanitaria que se vive actualmente a nivel mundial, donde la salud mental de los trabajadores se ha visto afectada por la sobrecarga emocional y laboral de atenciones de pacientes con COVID-19 y otras enfermedades.

Es un tema de **actualidad**, porque según la Organización Panamericana de la Salud reconoce al estrés laboral como un trastorno de la nueva era, ya que el 73.5% de la población en la Región de las Américas padece de trastornos afectivos, de ansiedad y estrés laboral, seguido por el 47.2% en América del Norte y el 77.9% en América Latina y el Caribe[3]. Por aquello, es necesario poseer un ambiente organizacional adecuado y óptimo para el bienestar del personal de salud y de por ende presentar una mejor atención al usuario. De manera que, las percepciones compartidas por los miembros que conforman la entidad, el ambiente físico donde se desarrolla, las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

relaciones interpersonales que se forman y las regulaciones tanto formales como informales deben ser positivas y del agrado de todos.

Es **pertinente**, de ser estudiado porque en el mundo laboral se puede apreciar que los cambios vertiginosos afectan la dinámica de nuevas situaciones en la interacción del trabajador con otras personas y el entorno tecnológico, donde la relación interpersonal exige respuestas emocionales intempestivas con demanda de esfuerzos adaptativos en las funciones laborales y la situación laboral esperadas. La respuesta adaptativa al trabajo se expresa en actos manifiestos hacia el entorno entre las personas, conflicto de la aceptación y exigencia de las metas de producción. Los indicadores biológicos como el agotamiento o cansancio, el desinterés por la productividad, la evasión de las funciones o tareas y la atención hacia sí mismo son más evidentes y continuos en los trabajadores de diferentes niveles de la organización, desde la alta dirección hasta el más humilde empleado de la estructura organizacional.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral. Además, el estrés puede suponer un auténtico problema para el establecimiento de salud y para sus trabajadores, ya que una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenirlo, por lo cual adquiere **relevancia social y humana.**

La relevancia científica, está fundamentada en diversas investigaciones realizadas en otros países, donde se demostró la influencia del ambiente organizacional con la salud de los empleados de hospitales públicos y cómo repercute su aparición en el probable desarrollo de estrés produciendo consecuencias graves para su estabilidad en el trabajo con la repercusión en la calidad de atención al usuario entre otras. Es así que, en nuestra realidad, se busca investigar como los trabajadores consideran la influencia del estrés laboral en el clima organización del Hospital Aplao

Motiva la presente investigación, el deseo de identificar el nivel de estrés laboral y el clima organizacional que tienen los trabajadores que laboran en el Hospital de Aplao, y en base a los resultados poder plantear recomendaciones idóneas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. OBJETIVOS

2.1. General

Establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao.

2.2. Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao.
- Precisar el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao.

3. HIPÓTESIS

Dado que el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador en salud para desempeñarse de forma óptima.

Es probable que el estrés laboral influya directamente en el clima organizacional que perciben los trabajadores del Hospital Aplao.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL

1. BASE TEÓRICA

1.1. ESTRES

En líneas generales, el estrés es la respuesta física y emocional provocada en un ser humano por una situación física, psicológica y/o social que produce desequilibrio y desarmonía; lo que desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión.

Según Castro[4], sostiene que “el estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o llevar a la enfermedad física y mental o incluso la muerte”. También se considera que los fenómenos presentados durante el estrés son cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición.

Hans Selye pionero en las investigaciones sobre estrés, lo define como un conjunto coordinado de reacciones ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas) es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo cuando esta externa excede los recursos disponibles.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias[5].

Cuando la persona está expuesta a un estresor, el cerebro lo registra y transmite la señal a la corteza cerebral, a su vez activa al hipotálamo el cual pone en movimiento el sistema nervioso autónomo, y al endocrino[6].

Martínez[7] lo define como "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase".

Las etapas del estrés, según Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

A. **Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sistema nervioso simpático, de la secreción de Noradrelanina por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

B. **Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al climax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de Noradrelanina. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

C. **Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, ulceras sangrantes de estómago y duodeno). Perdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte[8].

1.1.1. Situaciones de Estrés

A. **Situación corta:** provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas, si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

B. **Situación moderada:** producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días, precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o psíquica.

C. **Situación alta o severa:** desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente). Con una duración de meses a años, puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés[9].

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas"[10].

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que, si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional. Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan[11].

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral[12].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.1. Tipos de estrés laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

A. Estrés laboral episódico

Es el estrés que aparece de manera puntual, con una causa clara. Cuando esta causa desaparece, también lo hace el estrés. Siendo el estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo. Los efectos de este estrés laboral son moderados y suelen desaparecer cuando desaparece el estrés[13].

B. Estrés laboral crónico

El estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. Por otra parte, este estrés laboral es peligroso, ya que afecta durante mucho tiempo y sus efectos se acumulan. Lo causa la exposición prolongada a diversos factores, que generan estrés y suceden en el entorno laboral. Puede ser un mal ambiente de trabajo, acoso laboral propio o de alguien cercano o una situación laboral inestable[13].

Las consecuencias de este tipo de estrés laboral son físicas y mentales, y pueden ser graves a medio o largo plazo.

Es importante recibir ayuda especializada, más aún cuando los trabajadores sufren estrés laboral se deben tomar medidas, para lo cual es básica una prevención laboral que proporcione técnicas de manejo del estrés.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.2. Principales efectos del Estrés Laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Los principales efectos negativos del estrés laboral según:

A. Efectos Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

B. Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

C. Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo[14]

D. Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

1. Absentismo.
2. Rotación o fluctuación del personal.
3. Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico[15].

1.2.3. Dimensiones del Estrés Laboral

A. Clima laboral

Dentro del clima laboral, es importante considerar a la estrategia organizacional de una empresa, ya que la implementación y la evaluación de las decisiones dentro de una organización, según la cual se alcanzarán los objetivos que la organización se pone a largo plazo.

En el sector salud, el estrés se evidencia más cuando los trabajadores no se identifican con la misión y metas de la organización, además que en vez de remar hacia un mismo objetivo como organización, no todos comprendan la estrategias organizacional, además cuando se siente que los jefes, en vez de buscar el fin común con las políticas generales que da la Gerencia de Salud, nos ayude a mejorar el desempeño laboral, esta se ve afectada por la sobrecarga laboral, ya que no existe una proyección adecuada de los recursos humanos que se necesita para brindar una mejor atención a los usuarios, es ahí donde sentimos que la organización carece de dirección y objetivo.

B. Estructura Organizacional

Dentro de toda organización, existe una estructura que permite identificar cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización, lo cual conlleva a que existe un desarrollo de actividades en forma más coordinada, además de que parte del funcionamiento de la estructura organizacional permite al hospital ejecutar, eficaz y eficientemente, los procesos necesarios para cumplir con las funciones de rectoría de la producción social de la salud, de provisión de servicios de salud y de gestión institucional, tomando en cuenta al recurso humano.

Dentro de las actividades diarias que se realizan en el hospital, tenemos diversidad de acciones, que se trabajan en forma individual y en conjunto, con el equipo de trabajo, respetando las líneas de mando, y una parte esencial de la presencia de estrés, es porque existe un ambiente poco armónica, tal como puede

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

notarse en estos tiempos de emergencia sanitaria, ya que siempre existe la presión de presentar informes o reportes a un superior, muchas veces consideramos que no tenemos el control sobre el trabajo, porque existe sobrecarga en cuanto a la atención de pacientes, en cuanto a la estructura formal se tiene demasiado papeleo y a veces la cadena de mando no se respeta.

C. Territorio organizacional

El espacio privado de trabajo, es muy necesario, pero en el caso del ámbito sanitario, el compartir tiempo con los compañeros de trabajo o subordinados se da en forma directa, por lo que puede resultar estresante no sentirse en condiciones de controlar las actividades del área donde labora, no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo, y a veces les incómodo trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

El respeto por el espacio de trabajo, no sólo se refiere a la parte física, sino al espacio de su lugar de desempeño profesional, es así que, por la situación actual en los hospitales, se ha evidenciado una mayor proporción de pacientes Covid y no Covid, que buscan atención, lo cual se vuelve a ser un ambiente estresante, más aún durante estos dos últimos años.

D. Tecnología

Si consideramos que toda organización debe tener un uso adecuado de la tecnología, en el sector salud, ve recién fortalecido esta área, con la actual implementación de las historias clínicas digitales, la atención de telemedicina, telemonitoreo, teleorientación, entre otros. Así tenemos que la progresión de la adquisición de conocimientos tecnológicos, no ha sido de manera ponderada, ya que debido a la emergencia sanitaria, se tuvo que implementar en lugares rurales, como es nuestro caso, donde la capacitación a los profesionales y trabajadores en salud, se tuvo que hacer en tiempo record, lo cual afecto de una u otra manera al personal, ya que existieron factores que condicionaron que su aprendizaje fue medianamente lento, y su aplicación también demoró en ser asimilada por el paciente. Situaciones estresantes que pusieron a prueba la respuesta de los colaboradores, ya que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo era limitado, no se disponía de conocimiento técnico para seguir siendo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

competitivo y no se contaba con la tecnología adecuada para hacer su trabajo con eficiente.

E. Influencia del líder

Parte importante de la respuesta de toda organización en busca de sus logros y metas, es sin lugar a dudas la cabeza, el denominado líder, que debe conducir a sus subordinados hacia el objetivo final, que, en esta situación, es la conservación de la salud de la población. En cuanto al trabajo de los supervisores de las áreas, puede existir mayor afinidad con unos que con otros, pero dentro del ámbito laboral, se debe conservar siempre la línea del respeto y la cordialidad, pero muchas veces no se da de igual en forma en ambos lados, lo que genera en el personal una situación estresante, porque considera que su supervisor no da la cara por mi ante los jefes, que no los respeta, que no se preocupa de su bienestar personal y que no tiene confianza en el desempeño del trabajo.

F. Falta de Cohesión

Las actividades laborales en un hospital, trae consigo nuevos retos, ya que la mayoría de colaboradores no se interrelacionan, porque trabajan por turnos y por las medidas de bioseguridad existentes por el Covid, la mayoría no tiene mucho contacto entre sí, esto determinaría la falta de cohesión, lo que haría sentir al personal que no son parte de un grupo de trabajo, que no colaboran estrechamente entre ellos, además de que considera que su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización y que su equipo se encuentra desorganizado, por lo cual se tiene que trabajar más para lograr notoriedad en su grupo de trabajo.

G. Respaldo del grupo

Dentro del desarrollo diario de actividades, desde la entrega de turnos, se puede notar que todos los trabajadores no llevan el mismo compromiso por el logro de las metas organizacionales, si podemos evidenciar que existe un cansancio propio de esta pandemia, que ha mermada la voluntad de los trabajadores en salud, que han visto que el equipo no respalda las metas profesionales, que no le brindan la protección en relación con injustas demandas de trabajo que le hacen los jefes y que no me brindan ayuda técnica cuando es necesario. Existe un mayor

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

individualismo, tal vez por la misma situación de emergencia, que nos obliga a estar aislados de nuestros compañeros.

1.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.

Según Uribe[16], considera que el clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados. Es importante resaltar que se trata de un concepto percibido por los empleados que depende del juicio de valor que puede variar grandemente de persona a persona, pues incluye dimensiones físicas, mentales y emocionales. Sin embargo, su peso radica en que tiene una influencia importante en la productividad, comportamiento y motivación de los empleados.

El concepto de Clima Organizacional es uno de los aspectos más comunes en el diagnóstico organizacional, siendo una gran cantidad los autores que se han dedicado a su investigación. Es por esta razón que es posible encontrar diferentes enfoques teóricos, distinguiéndose tres líneas principales:

Enfoque de medidas múltiples (como atributo de la organización): Esta perspectiva señala que el clima organizacional es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen[17].

El clima es un atributo de la organización y, por lo tanto, es externo al sujeto. De modo consecuente, para diagnosticar el clima de una institución se miden elementos como tamaño, niveles de autoridad, relaciones formales entre las personas, cantidad de normas y reglas.

Enfoque de medidas perceptuales (como atributo del individuo): Este enfoque es contrario al anterior y se relaciona con el concepto de clima psicológico. Se define como un conjunto de percepciones globales, o un resumen de ellas, que tienen los individuos acerca de su ambiente organizacional[4].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Esta afirmación supone que varios factores inciden en la forma de percibir que tienen los miembros de la organización y consideran que la situación percibida es lo más importante para determinar el comportamiento organizacional y no tanto la situación objetiva.

Al estar el clima vinculado con los valores específicos de la situación, este refleja aquellos aspectos del ambiente a los cuales el sujeto le asigna importancia. El clima organizacional se considera en función de la percepción y del procesamiento de información cognitiva, destacándose la importancia de las diferencias perceptuales.

Enfoque de medidas perceptuales (como atributo de la organización): Esta perspectiva conecta a las dos anteriores, considerando al clima organizacional como una variable interviniente que media entre los factores organizacionales y las tendencias motivacionales.

El clima es un filtro a través del cual pasan los fenómenos objetivos y se mide la forma en la cual la realidad es percibida.

1.3.1. Tipos de clima organizacional

Dentro de una organización se pueden encontrar diversas escalas del clima organizacional:

1. **La estructura**

   Representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, los procedimientos, los trámites, las normas, los obstáculos, entre otras limitaciones [(18)].

2. **La responsabilidad**

   Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la autonomía en la toma de decisiones[18].

3. **La recompensa**

   Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la recompensa recibida por la tarea realizada[18].

4. **El desafío**

   Se refiere a los riesgos que deben afrontar en el desarrollo de los objetivos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

organizacionales[18].

5. **Las relaciones**

   Son las percepciones de los miembros de la empresa sobre el ambiente de trabajo, es decir las buenas relaciones entre pares y subordinados[18].

6. **La cooperación**

   Es lo que sienten los miembros de la organización sobre la ayuda que reciben de los directivos y los demás integrantes de la empresa[18].

1.3.2. Características del clima organizacional

Existen varias características que ayudan a definir el concepto del clima organizacional y la manera en que este concepto afecta el funcionamiento de una organización, entre las que podemos encontrar:

- **Es un concepto multidimensional:** El clima organizacional es considerado un concepto en el cual las numerosas dimensiones que entran en juego pueden incluir el grado de conflicto, el estilo de liderazgo, la estructura de la autoridad y la naturaleza autónoma de la organización.

- **Tiene una cualidad durable:** El clima organizacional se construye sobre un cierto período y es la representación de la cualidad perdurable del ambiente interno de la compañía, como es experimentado por los empleados.

- **Es medible:** Es un conjunto de propiedades que puede llegar a medirse por el instrumento adecuado, por ejemplo, una encuesta de clima organizacional.

- **Es influenciado fuertemente por la estructura organizacional:** Tiene que ver con el apoyo que los empleados sienten que reciben de la organización.

- **Refleja el grado de motivación de los empleados:** Tiene efectos positivos y negativos en el comportamiento de las personas en el espacio de trabajo, por lo que se relaciona con la calidad y sustentabilidad del trabajo.

- **Constituye la identidad única de la organización:** Es el clima organizacional el que da a la organización una identidad única o distintiva, y ofrece una imagen rápida de las relaciones entre la organización y sus empleadores [(19)].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3.3. Dimensiones de Clima Organizacional

A. Cultura Organizacional

- **Conflicto y Cooperación**

  En el desarrollo diario de actividades laborales en un establecimiento de salud, es normal encontrar situaciones de conflicto, por el mismo ambiente estresantes que se vive en la emergencia sanitaria actual, dentro de este mismo contexto hemos podido observar que la cooperación se dio en forma directa entre los compañeros de trabajo, quienes han trabajado lado a lado por lograr atender y dar tratamiento a los pacientes y brindar la seguridad que estarán pendientes de su recuperación. Así tenemos que el personal considera que ha podido contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito, además de que las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.

- **Motivación**

  La motivación en el ámbito laboral, es la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana, que no solo induce a los empleados a tomar acción, sino que además influye la forma, dirección, intensidad, y duración del comportamiento o conducta. Representa el resultado final de una actividad o el de un esfuerzo muy grande o llevar a cabo responsabilidades laborales tan eficientes y eficazmente como sea posibles, el desempeño es lo que resulta de esa actividad. En la experiencia laboral, se espera que exista un buen trato en mi establecimiento de salud, además que el centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer, mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.

- **Identidad**

  La identidad institucional es conocida como la percepción que tiene el trabajador de su sentido de pertenencia al establecimiento de salud, a su grupo de trabajo, a los usuarios, a la comunidad en general, porque sentirse comprometido es lo esencial para el logro que ha significado la lucha contra la Covid, donde el personal de salud ha puesto en evidencia su identificación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

en su totalidad con su labor, ya que se sienten comprometido con la organización de salud, además le interesa su desarrollo, ya que su contribución juega un papel importante en el éxito de la organización.

B. Diseño Organizacional

- **Toma de decisiones**

  En cuanto a la toma de decisiones, se debe entender que es un proceso que atraviesan los trabajadores en salud, cuando deben elegir entre distintas opciones. Casi a diario cada trabajador está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible. Lo importante es considerar que el jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión y que tome en consideración la organización participo en la toma de decisiones.

- **Remuneración**

  Los trabajadores realizan sus actividades laborales por prestar un servicio y en compensación al mismo, es que recibe una remuneración económica que le permitirán cubrir sus necesidades, en el sistema de salud peruano, existe una escala de remuneraciones según el grupo ocupacional, modalidad de contrato y tiempo de servicios. Generalmente, siempre existe la duda la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que se realiza.

- **Estructura**

  La distribución que se desarrolla en la organización, en este caso en el hospital, tiene una jerarquía que identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. La estructura organizacional es un aspecto fundamental de la comprensión de toda empresa, o sea, del modo en que se concibe y organiza a sí misma. Una buena organización es garante de una funcionalidad más armónica y de alcanzar las características deseadas en la empresa, al menos en principio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por el contrario, una estructura inadecuada o caótica introduce a la organización de problemas que normalmente no tendría, dificultando labores que de otro modo podrían ser cotidianas y simples.

Por lo que es necesario que las tareas que desempeño corresponden a mi función, conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.

- **Comunicación**

Es importante tener un ambiente cómodo, sin la ausencia de tensiones lo que facilitará la comunicación organizacional y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo. Dentro del ambiente laboral

Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo, mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo, presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.

C. Potencial humano

- **Innovación**

La innovación, se da en la parte tecnológica y en la parte personal de los trabajadores en salud, así tenemos que el tiempo y las novedades que surgen en los últimos años han puesto a las instituciones en la salud en la necesidad de siempre mantenerse en vanguardia y buscar alternativas que mejoren sus procesos internos y externos. También se buscar hacer cambios en las estructuras o implementar soluciones inteligentes que mejoren la gestión del hospital y mejorar las prácticas de innovación empresarial.

Además de que la innovación es característica de la organización, los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas, es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas, la institución es flexible y se adapta bien a los cambios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Liderazgo**

  En cuanto al liderazgo organizacional, se le conoce como la capacidad de influir en las decisiones de una organización, con el fin de que este alcance todos sus objetivos. Esto se lleva a cabo gracias a una visión conjunta, el análisis de información y un continuo aprendizaje para ampliar conocimientos. Por lo mismo, un líder organizacional crea planes, posee la capacidad de ejecutar y alinear acciones, estudiar la situación, hacer proyecciones y cualquier acción afín con tal de mejorar la organización y el clima laboral de esta.

  Es por esta misma razón que el jefe está disponible cuando se le necesita, que los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.

- **Recompensa**

  Todo individuo desea ser apreciado, tanto a nivel gerencial como a nivel profesional, y existe la necesidad de sentirnos valorados y recompensados por nuestro trabajo, incluso cuando nos sentimos independientes y autosuficientes. En el ámbito hospitalario de hoy en día, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca por la sobrecarga laboral que se ha dado en la atención que se brinda en pandemia.

  Además, consideramos que existen incentivos laborales para que yo trata de hacer mejor mi trabajo, es evaluado en forma adecuada, los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.

- **Confort**

  La zona de confort en el trabajo hace referencia a un espacio físico o un lugar, pero en realidad va un poco más allá. En particular, es un estancamiento que ocurre de manera paulatina con el paso del tiempo. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo, la limpieza de los ambientes es adecuada,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3.4. Beneficios de un buen clima organizacional

Mantener un buen clima organizacional en un entorno de trabajo permite alcanzar ventajas importantes para la consecución de los objetivos de la organización, como son:

- **Un ambiente cómodo:** La ausencia de tensiones facilitará la comunicación organizacional y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.
- **Incremento del interés:** Un ambiente relajado y agradable ayuda a que las ganas de trabajar se renueven, así como el interés por emprender nuevos proyectos.
- **Satisfacción laboral:** la comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados.
- **Evitar el absentismo laboral:** La infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas del absentismo laboral.
- **Mejorar la productividad laboral:** Un ambiente laboral adecuado que permita el desarrollo individual y en grupo de los empleados permitirá una optimización del tiempo y los recursos.

1.3.5. Factores influyen en el clima organizacional

Factores que influyen y afectan el comportamiento de los trabajadores, entre los que destacan:

- **Sistema de restricciones:** El clima organizacional puede funcionar como un sistema de restricciones en un sentido positivo o negativo. Esto puede hacerse proveyendo información a los empleados acerca de qué tipo de comportamiento será premiado, castigado o ignorado. De esta manera el comportamiento puede ser influenciado por grados diversos de premios y castigos.
- **Evaluación de uno mismo y de los otros:** Las variables organizacionales pueden afectar el comportamiento a través de la evaluación de empleados. En este proceso de evaluación de uno mismo o de los pares se incluyen tanto variables psicológicas como sociales, y sus resultados afectarán el comportamiento individual.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Estímulos:** Los factores organizacionales pueden influenciar el comportamiento humano al actuar como estímulos, los cuales afectan los niveles de excitación individuales, que componen una de las variables motivacionales que afectan directamente el comportamiento humano, pues impactan directamente en el nivel de activación y por tanto el desempeño[19].

1.3.6. Lograr un buen clima organizacional

Desarrollar un clima organizacional deseable es un proyecto a largo plazo, ya que depende del comportamiento global de la organización y debe representar las metas y filosofías de quienes se unen para crear la organización. El tipo de clima que una organización busca es contingente con el tipo de personas que la conforman, el tipo de tecnologías con las que cuenta, el nivel de educación y la expectativa de acción de las personas que están en ella[19].

Algunas de las recomendaciones o estrategias para mejorar el clima organizacional que pueden ser útiles a la hora de emprender acciones son:

- **Realizar un plan estratégico de comunicación interna:** Para que las estrategias de los miembros de los niveles directivos puedan ser aplicadas de manera eficiente en todos los niveles jerárquicos.
- **Implementar estrategias de desarrollo organizacional:** Ya que es una estrategia psicosociológica- educativa promovida desde la dirección de la organización con el fin de adaptar las creencias, valores y actitudes a los retos empresariales en un entorno cada vez más competitivo.
- **Involucrar a los empleados en la toma de decisiones:** Es recomendable considerar el desarrollo de las personas por parte de la administración al momento de evaluar las acciones realizadas e implementar cambios en políticas, procedimientos y reglas para que estas puedan resultar favorables para los empleados.
- **Adoptar mejores herramientas tecnológicas:** Comprender las necesidades de las personas que integran la organización y proveerles herramientas que supongan una mejora para el desempeño de sus actividades contribuirá de manera significativa en su satisfacción[19].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Un nuevo escenario, es el que nos ha planteado la pandemia derivada de la enfermedad por coronavirus, en el sector salud, por ser la primera línea de acción desde donde se viene enfrentando la emergencia sanitaria, es que se considera que el estrés laboral afecta el clima organizacional de los trabajadores en salud, debido a la fuerte crisis sanitaria por la que viene atravesando el mundo entero.

Debido a la emergencia sanitaria que está atravesando el mundo entero, en el Perú, el personal de salud del Hospital Aplao, perteneciente a la Región Arequipa, se está viendo afectado por el COVID – 19; experimentando temor, angustia, ansiedad, depresión, así como otras emociones fuertes que provoca esta nueva enfermedad. Esto puede llegar a ser agobiante y el estrés, en el ambiente laboral, puede causar fatiga mental, viéndose afectadas principalmente las relaciones interpersonales de los trabajadores, razón por la cual el clima organizacional puede resultar perjudicado.

Asimismo, se tiene que el personal de salud, se encuentra expuesto a extensas horas de intenso trabajo, miedo a la contaminación, incertidumbre debido a las limitaciones del sistema hospitalario y demás particularidades. Debido a ello, la salud mental de los trabajadores del Hospital Aplao puede verse afectada, experimentando síntomas de miedo, pena, culpa, frustración, dificultades de sueño, problemas de apetito y agotamiento, desmotivación, ansiedad y depresión.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. INTERNACIONALES

- Ortiz, G; **El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolivar.** Ecuador, 2018. **Resumen:** El objetivo primordial del proyecto consiste en determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral. La metodología utilizada se basó en un estudio cualitativo-cuantitativo, el estudio fue de tipo trasversal y analítico. Se aplicó el cuestionario de análisis del clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, de forma anónima. Las encuestas se realizaron a 53 profesionales de la institución. Dicho instrumento está conformado de 76 preguntas con doce secciones incluyendo los datos personales. Concluyó que la síntesis obtenida demostró que el 30.19% no cuentan con la ayuda de los demás colegas para ciertas actividades, el 37.74% se encuentra en desacuerdo a que en cualquier momento pueden perder su trabajo y por último el 43.4% de los equipos de trabajo en la institución se encuentran desorganizados, a su vez, muestra una relación inversa y significativa entre las correlaciones de las dimensiones del clima organizacional con el estrés laboral[8].

2.2. NACIONALES

- Guillen, B; Gutiérrez, A; **Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud.** Lima, 2020. **Resumen:** El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre clima organizacional con estrés laboral del personal de salud. La muestra estuvo conformada por 135 profesionales, para lo cual el tipo de investigación fue aplicada, y de diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS. Los resultados evidenciaron que la correlación entre las variables de clima laboral y estrés laboral fue significativa inversa y baja. Concluyeron que: los datos obtenidos en un panorama general de la relación entre Clima organizacional y estrés laboral presentaron una relación significativa, inversa y baja en el personal de salud de la Dirección Regional de Lima, ciudad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Huacho. Por lo tanto, ambas variables tienen una relación importante si una variable asciende, la otra variable desciende[17].

- Castro, F. **Estrés Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en el Personal Administrativo de Essalud - Red Asistencial.** Huancavelica, 2019. **Resumen:** El objetivo central del este trabajo de investigación fue determinar el grado de relación existente entre el estrés laboral y clima organizacional, en el personal administrativo de la entidad en estudio, con fines de proporcionar a sus directivos sugerencias para el mejoramiento institucional. El trabajo desarrollado fue del tipo correlacional, es una investigación cualitativa, no experimental y de corte transversal en una muestra censal de 50 de trabajadores administrativos de la entidad, a quienes se les aplicó dos cuestionarios estructurados de tipo escala Likert, MBI de Maslach y Jackson para el estrés laboral y el cuestionario de Araujo (2009) para el clima organizacional, los mismos que han sido validados y fiabilizados. Para la contrastación de la hipótesis se ha recurrido al coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tener dos variables categóricas y de uso común, los resultados han sido categorizados para una mejor interpretación de resultados. Concluyo que, el 94% de los colaboradores presentan estrés laboral medio y el 68% consideran que el clima organizacional es regular. La contrastación de la hipótesis determinada, refiere que existe una relación inversa media de 37.3% entre el estrés laboral y el clima organizacional, a nivel específico, existe relación inversa media de 44.3% entre el agotamiento emocional y clima organizacional; existe relación positiva media de 44.2% entre realización personal y clima organizacional; vale decir en general, mientras el estrés laboral tienda a resultar valores positivos, menor será el nivel del clima organizacional en los colaboradores administrativos de la entidad y viceversa[4].

- Díaz, F; Guevara, S; Vidaurre, W; **Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad.** Chiclayo, 2019. **Resumen:** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de relación que existe entre estrés y clima organizacional en colaboradores, con un diseño de investigación no experimental, transversal de tipo correlacional, tomando como muestra a un total de 30 técnicos a los cuales se les aplicó un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

instrumento de recolección de datos siendo esta la escala de Likert, la cual fue validada a juicio de experto con un nivel de confiabilidad 0,889. Concluyeron que las variables de estrés laboral y clima organizacional se relacionan de forma inversa y significativa (- 0,653) y dado que p- valor (0,000) < α (0,05), entonces h. se rechaza. Es decir que a mayor nivel clima organizacional es menor el nivel estrés laboral que manifiestan los colaboradores del Hospital de la Solidaridad[21].

2.3. LOCALES

- Quispe, D. **Influencia del Nivel del Estrés Laboral sobre el Clima Organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay.** Arequipa, 2019. **Resumen:** El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay. Métodos: Se realizó un estudio de investigación observacional, prospectivo y transversal de tipo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por el personal asistencial (102 personas) de la Red de Salud Islay que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión. Se planteó la hipótesis de que existe una relación indirecta entre ambas variables. La recopilación de información de las variables se realizó mediante el cuestionario de estrés laboral de la Organización Mundial de la Salud y el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud, ambas de escala tipo Likert. Para el procesamiento de las variables se empleó la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% (P>0.05). Resultados: El 72.55% del personal asistencial tienen bajo nivel de estrés laboral, mientras el 27.45% tienen nivel intermedio-estrés; el 78.43% presentan un clima organizacional No saludable-Por mejorar, mientras que el 21.57% percibe un clima organizacional saludable. Concluyo que: El estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadísticamente significativa. Sin embargo, se observa relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de motivación y comunicación del clima organizacional[22].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Villena, V; **Clima organizacional y estrategia de afrontamiento frente al estrés en enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche.** Arequipa, 2020. **Resumen:** El objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros. Metodología: Para la recolección de datos la técnica usada fue la Encuesta y cómo instrumentos se usaron: Cuestionario de Clima Organizacional (Organización Panamericana de la Salud) y el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE), el cual fue aplicado a 104 profesionales de Enfermería. Resultados: Se encontró que el 45.2% de los enfermeros investigados tiene de 41 a 50 años; el 96.2% pertenecen al sexo femenino; el 41.3% son casados, el 38.5% tiene de 16 a más años de tiempo de servicio; el 66.3% son nombrados. Concluyo que: El Clima Organizacional percibido actualmente por los enfermeros de los servicios de hospitalización es medianamente favorable. Las estrategias de Afrontamiento frente al estrés que con mayor frecuencia aplican los enfermeros de los servicios de hospitalización son frecuentes. El clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés, en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche si presentan una relación estadísticamente significativa[23].

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO II.

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario, para ambas variables.

1.2 INSTRUMENTO

Se utilizó como instrumentos:

- **Cédula de Preguntas de Estrés Laboral de la OIT- OMS**

El Cuestionario de Estrés Laboral fue elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Mundial del Trabajo (OIT) y sustentada por Ivancevich & Matteson. Este instrumento ha sido utilizado en investigaciones en países latinoamericanos, la validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando en el año 2007, en donde obtuvieron un 0.64 de validez y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach.

Este cuestionario está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, estas son valoradas tipo Likert indicando la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en cada uno de ellos. La escala tiene siete grados de frecuencia:

Nunca	1
Raras veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

El cuestionario de estrés laboral de la OMS-OIT, se realizó en aproximadamente en 10 a 15 minutos, valora al estrés laboral en las siguientes categorías:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

❖ **Baremo del Estrés Laboral Global**

- Alto nivel de estrés > 154
- Estrés 117 – 153
- Nivel Intermedio 90 – 117
- Bajo nivel de estrés <90

❖ **Baremos de las dimensiones del Estrés Laboral**

- **Clima Laboral, Estructura Organizacional, Influencia del líder y Falta de Cohesión**
  - Alto nivel de estrés > 24
  - Estrés 16 – 24
  - Nivel Intermedio 8 – 15
  - Bajo nivel de estrés < 8

- **Territorio Organizacional, Tecnología y Respaldo de grupo**
  - Alto nivel de estrés > 18
  - Estrés 12 – 18
  - Nivel Intermedio 6 – 11
  - Bajo nivel de estrés < 6

❖ **Cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO- MINSA**

Este instrumento fue elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Para tal fin se utilizó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, mediante la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; la validación estadística fue realizada mediante Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. La aplicación de esta encuesta consta de un tiempo de 15 minutos.

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional, consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones y 6 que pertenecen a la Escala "Lie" o escala de sinceridad, que mide a través de los siguientes enunciados: No me rio de bromas, Siempre las cosas me salen perfectas, siempre estoy sonriente, nunca cometo errores, siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño, nunca he mentido

El Cuestionario consta de 34 enunciados, cada ítem presenta las siguientes alternativas de respuesta:

Nunca	1
A veces	2
Frecuentemente	3
Siempre	4

El cuestionario valora al clima organizacional según las siguientes categorías:

- **Baremo del Clima Organizacional global**
  - Saludable > 84
  - Por mejorar 56 a 84
  - No saludable < 56

- **Baremo de las dimensiones del Clima Organizacional**

  - **Cultura Organizacional**
    - Saludable > 24
    - Por mejorar 16 a 24
    - No saludable < 16

  - **Diseño Organizacional**
    - Saludable > 27
    - Por mejorar 18 a 27
    - No saludable < 18

  - **Potencial humano**
    - Saludable > 30
    - Por mejorar 20 a 30
    - No saludable < 20

Así mismo, este instrumento permite evaluar al clima organizacional mediante 3 indicadores (cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano) y 11 dimensiones (conflicto y cooperación, motivación,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

identidad, toma de decisiones, remuneración, estructura, comunicación organizacional, confort, innovación, liderazgo y recompensa).

1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	Técnica e Instrumentos	Ítems
Variable Independiente Estrés Laboral	1. Clima laboral	1.1. Estrategia organizativa	Cuestionario y Cédula de Preguntas sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	1, 10, 11, 20
	2. Estructura Organizacional	2.1. Intervención 2.2. Efectividad		2, 12, 16, 24
	3. Territorio organizacional	3.1. Espacio privado de trabajo		3, 15, 22
	4. Tecnología	4.1. Uso adecuado de tecnología		4, 14, 25
	5. Influencia del líder	5.1. Interposición 5.2. Eficiencia		5, 6, 13, 17
	6. Falta de Cohesión	6.1. Notoriedad dentro del grupo de trabajo		7, 9, 18, 21
	7. Respaldo de grupo	7.1. Respaldo de metas		8, 19, 23
Variable Dependiente Clima Organizacional	1. Cultura Organizacional	1.1. Conflicto y cooperación 1.2. Motivación 1.3. Identidad	Cuestionario y Cédula de Preguntas sobre Clima Organizacional EDCO- MINSA	26, 24 33, 1, 5 23, 31, 20
	2. Diseño Organizacional	2.1. Toma de decisiones 2.2. Remuneración 2.3. Estructura 2.4. Comunicación		3, 14 27, 6 13, 10 29, 30, 34
	3. Potencial humano	3.1. Innovación 3.2. Liderazgo 3.3. Recompensa 3.4. Confort		4, 12, 17 7, 19 21, 11, 16 25, 18

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se llevó a cabo en el ámbito específico del Hospital Aplao Categoría II-1, que pertenece al Gobierno Regional de Arequipa, el cual se encuentra ubicado en la Av. 21 de marzo con 3 de abril, pertenece a la red Castilla, Condesuyos y La Unión

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

2.2.1. Cronología: Se desarrolló el año 2022

2.2.2. Corte y visión temporal: Transversal, porque se tomó la información en un solo momento.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo conformado por todos los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao, distribuido de la siguiente manera:

Servicio	Cantidad
Médicos	21
Obstetras	8
Odontólogos	3
Nutricionista	1
Enfermeras	25
Químico Farmacéutico	5
Biólogo	5
Asistenta Social	2
Técnicos de Enfermería	24
Técnicos administrativos	5
Otros	72
Total	**171**

2.3.1. MUESTRA:

Para determinar la muestra se consideró dos aspectos:

A. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Za= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (5%).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

$$n = \frac{171 * 3.8 * 0.05 * 0.95}{0.0009\ (170)\ + 3.8\ x\ 0.05\ x\ 0.95}$$

$$n = 93$$

Para la determinación de la muestra se hará uso de los criterios de inclusión y exclusión.

B. Criterios de Selección:

- **Criterios de Inclusión:**
  - Trabajadores que laboran en el Hospital Aplao.
  - Trabajadores de ambos géneros
  - Trabajadores con más de 1 año de servicio
  - Trabajadores que acepten participar en la investigación

- **Criterios de Exclusión:**
  - Trabajadores con trabajo remoto.
  - Trabajadores con licencia por enfermedad.

La muestra de estudio estuvo conformada por 93 trabajadores, seleccionadas después aplicar la fórmula de población finita y los criterios de inclusión y exclusión.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. ORGANIZACIÓN

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con el Director del Hospital Aplao, para poder aplicar el instrumento.
- Aplicación del instrumento
  - Se aplicó a los trabajadores en sus horas de descanso.
  - Se consideró que el promedio de tiempo para el llenado de los instrumentos será de 15 minutos aproximadamente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2. RECURSOS

A. Humanos

- La investigadora

B. Material

- Proporcionado por la investigadora

C. Financiamiento

Por la autora de la investigación

3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

3.3.1. Plan de procesamiento

a) Tipo de procesamiento: En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

b) Operaciones de la Sistematización: Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.3.2. Plan de Análisis Estadístico: Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS22. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como, frecuencias absolutas y relativas. El estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores fueron estimados mediante la prueba estadística de Tau b de Kendall. Todos los resultados analizados fueron presentados en tablas y gráficos, cada uno con su respectiva interpretación descriptiva de los datos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO III. RESULTADOS

1. RESULTADOS

Tabla N° 1
Población de Estudio según Edad
Hospital Aplao

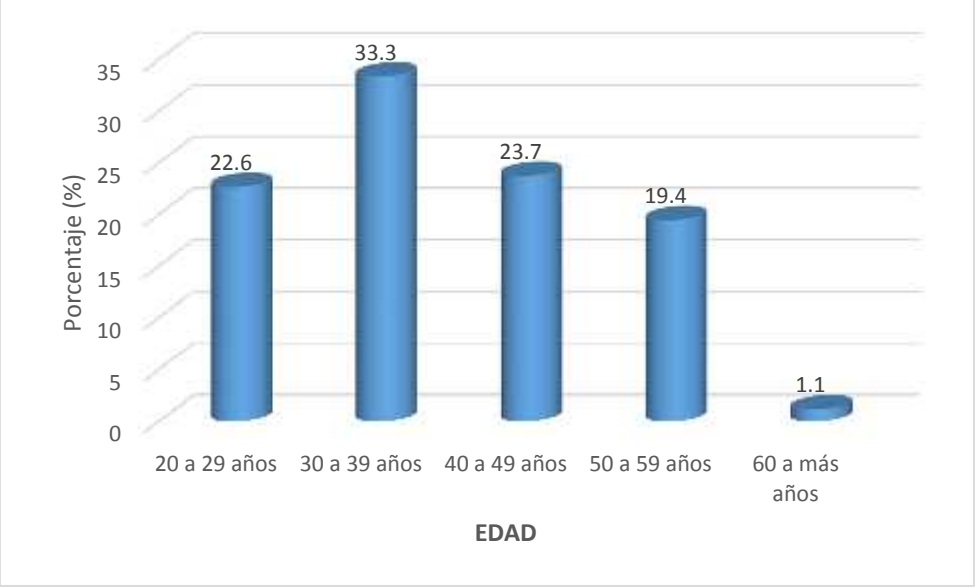
Edad	Fr.	%
20 a 29 años	21	22.6
30 a 39 años	31	33.3
40 a 49 años	22	23.7
50 a 59 años	18	19.4
60 a más años	1	1.1
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 1, se observa que la población en estudio, un 33.3% tienen de 30 a 39 años, el 23.7% tienen de 40 a 49 años, el 22.6% tienen de 20 a 29 años, el 19.4% de 50 a 59 años respectivamente y sólo el 1.1% tienen de 60 a más años.

Por lo que podemos deducir, en un acumulado del 55.9% (más de la mitad) de la población investigada tienen de 20 a 39 años, siendo un personal considerado adultos jóvenes.

Gráfico N° 1
Población de Estudio según Edad
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 2
Población de Estudio según Sexo
Hospital Aplao

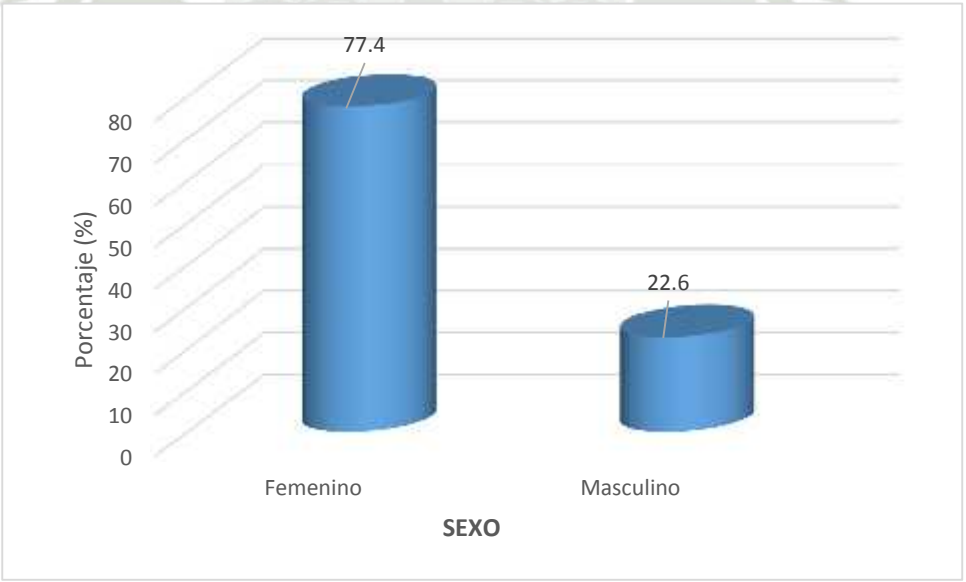
Sexo	Fr.	%
Femenino	72	77.4
Masculino	21	22.6
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 2, se observa que la población en estudio, un 77.4% son de sexo femenino y el 22.6% de sexo masculino.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio pertenecen al sexo femenino.

Gráfico N° 2
Población de Estudio según Sexo
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 3
Población de Estudio según Grupo Ocupacional
Hospital Aplao

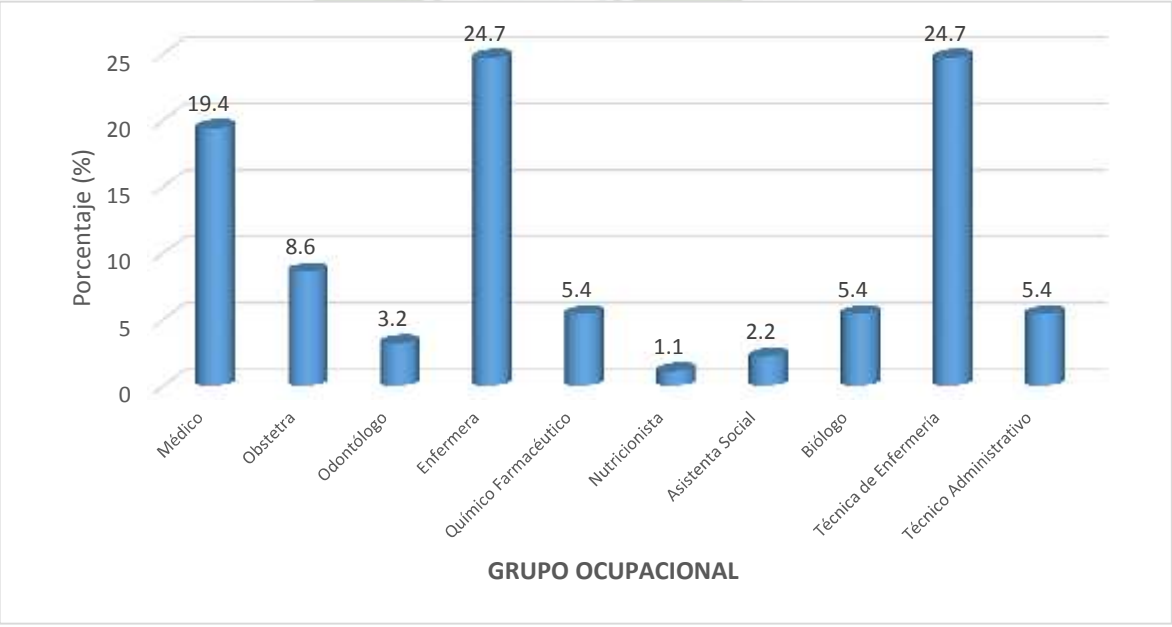
Grupo Ocupacional	Fr.	%
Médico	18	19.4
Obstetra	8	8.6
Odontólogo	3	3.2
Enfermera	23	24.7
Químico Farmacéutico	5	5.4
Nutricionista	1	1.1
Asistenta Social	2	2.2
Biólogo	5	5.4
Técnica de Enfermería	23	24.7
Técnico Administrativo	5	5.4
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 3, se observa que la población en estudio, en cuanto al grupo ocupacional, el 24.7% son enfermeras y técnicos de enfermería respectivamente, el 19.4% son médicos, el 8.6 son obstetras, el 5.4% son químicos farmacéuticos, biólogos y técnicos administrativos; el 3.2% son odontólogos, el 2.2% son asistentas sociales y 1.1% es nutricionista.

Por lo que podemos deducir, que menos de un cuarto de la población en estudio son Enfermeras y Técnicos en Enfermería, respectivamente.

Gráfico N° 3
Población de Estudio según Grupo Ocupacional
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 4
Población de Estudio según Estado Civil
Hospital Aplao

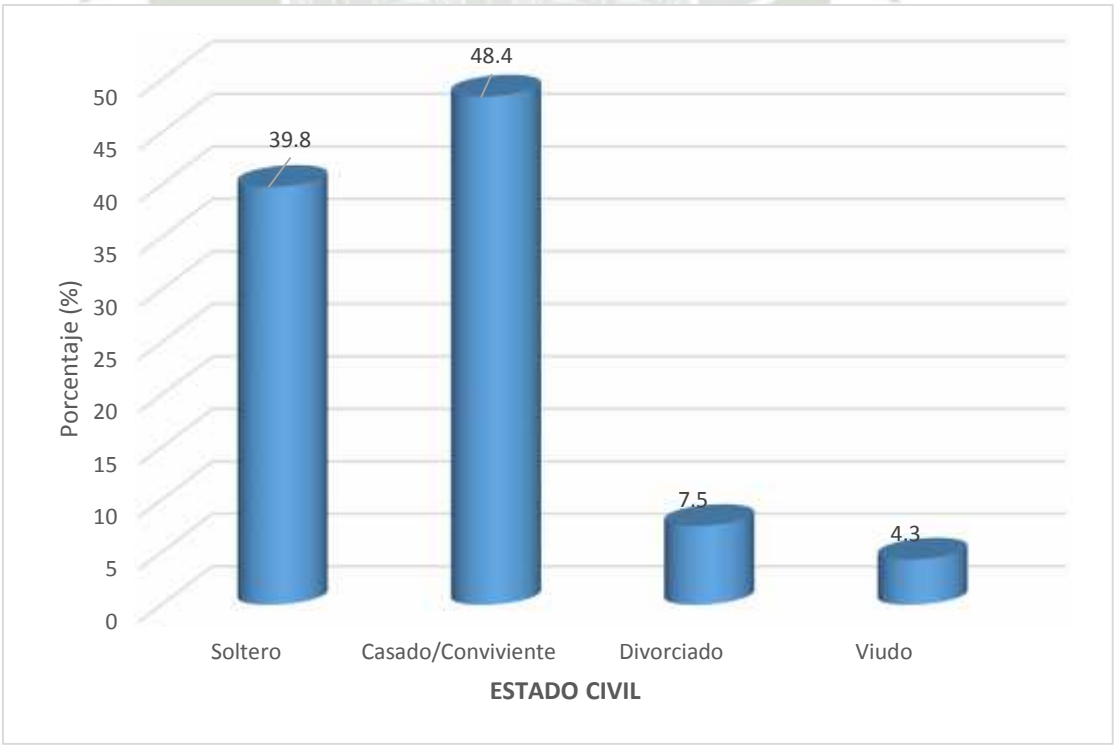
Estado Civil	Fr.	%
Soltero	37	39.8
Casado/Conviviente	45	48.4
Divorciado	7	7.5
Viudo	4	4.3
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 4, se observa que la población en estudio, un 48.4% son casados y/o convivientes, el 39.8% son solteros, el 7.5% son divorciados y el 4.3% son viudos.

Por lo que podemos deducir, que casi la mitad de la población en estudio están casados y/o convivientes.

Gráfico N° 4
Población de Estudio según Estado Civil
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 5
Población de Estudio según Modalidad de Trabajo
Hospital Aplao

Modalidad de Trabajo	Fr.	%
Nombrado	48	51.6
Contratado	42	44.3
Otra modalidad	3	3.2
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5, se observa que, de la población en estudio, un 51.6% son nombrados, el 44.3% son contratados, y el 3.2% son de otra modalidad de trabajo.

Por lo que podemos deducir, que más de la mitad de la población en estudio son nombrados.

Gráfico N° 5
Población de Estudio según Modalidad de Trabajo
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 6
Población de Estudio según Tiempo de Servicio
Hospital Aplao

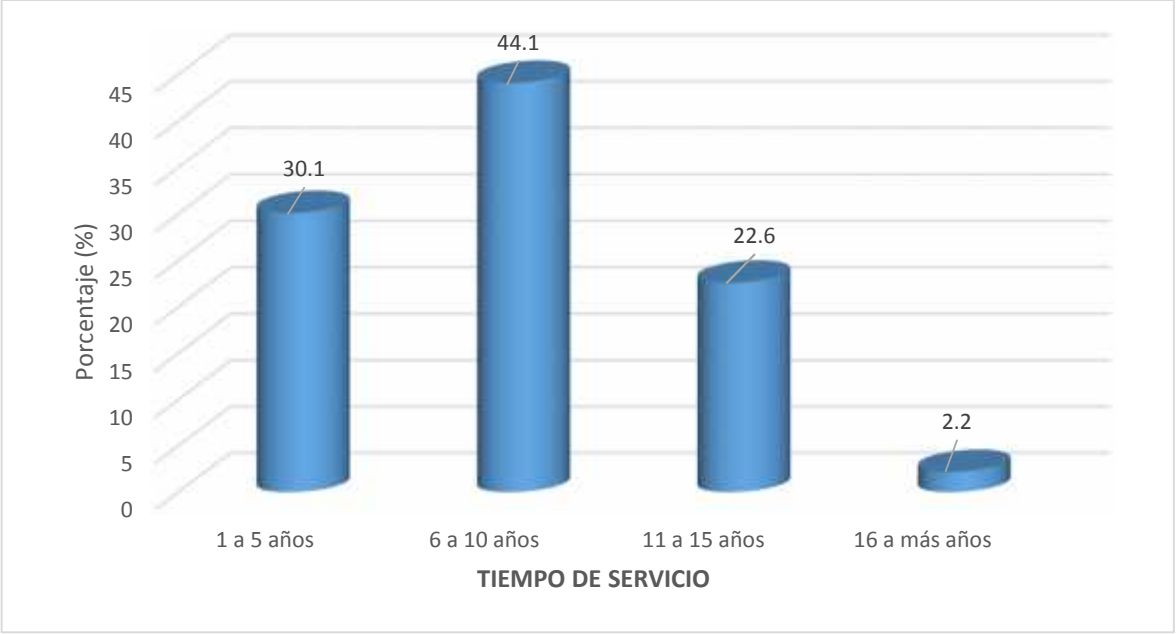
Tiempo de Servicio	Fr.	%
1 a 5 años	28	30.1
6 a 10 años	41	44.1
11 a 15 años	21	22.6
16 a más años	2	2.2
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 6, podemos observar que la población en estudio, en un 44.1% tienen de 6 a 10 años laborando en el hospital, el 30.1% tienen de 1 a 5 años, el 22.6% tienen de 11 a 15 años, el 2.2% tienen de 16 a más años.

Por lo que podemos deducir, que menos de la mitad de la población en estudio tienen un tiempo de servicio de 6 a 10 años.

Gráfico N° 6
Población de Estudio según Tiempo de Servicio
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESTRÉS LABORAL

Tabla N° 7
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Clima Laboral.
Hospital Aplao

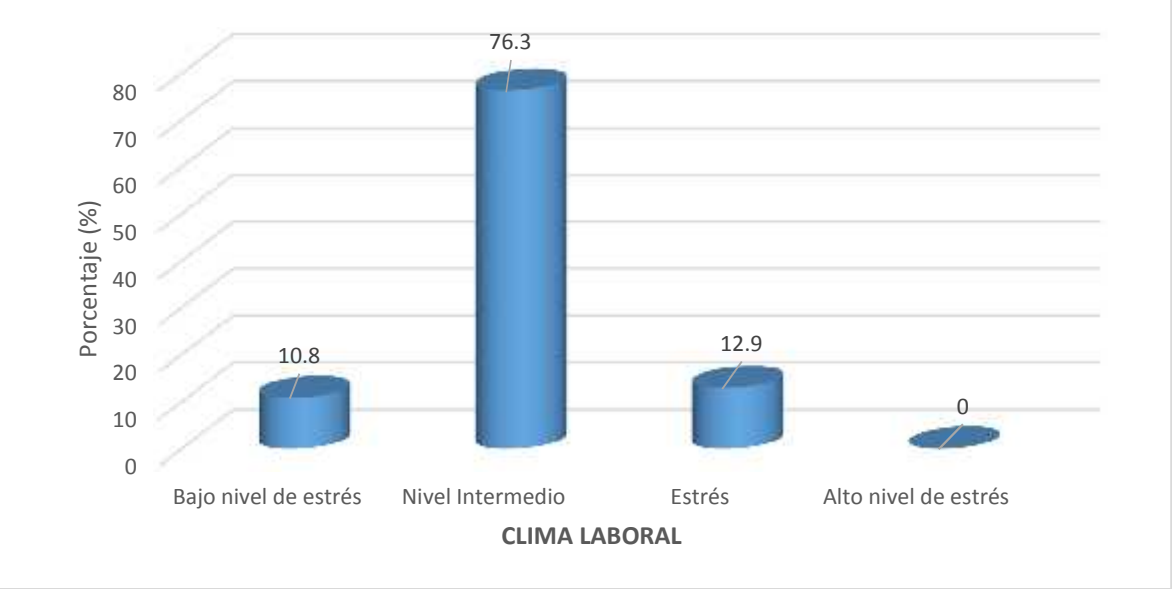
Clima Laboral	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	10	10.8
Nivel Intermedio	71	76.3
Estrés	12	12.9
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 7, podemos observar que la población en estudio, en un 76.3% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto al clima laboral, el 12.9% si se siente estresados con el clima laboral y el 10.8% perciben bajo nivel de estrés en el clima laboral.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presentan un nivel intermedio de estrés con el clima laboral.

Gráfico N° 7
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Clima Laboral
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 8
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Estructura Organizacional. Hospital Aplao

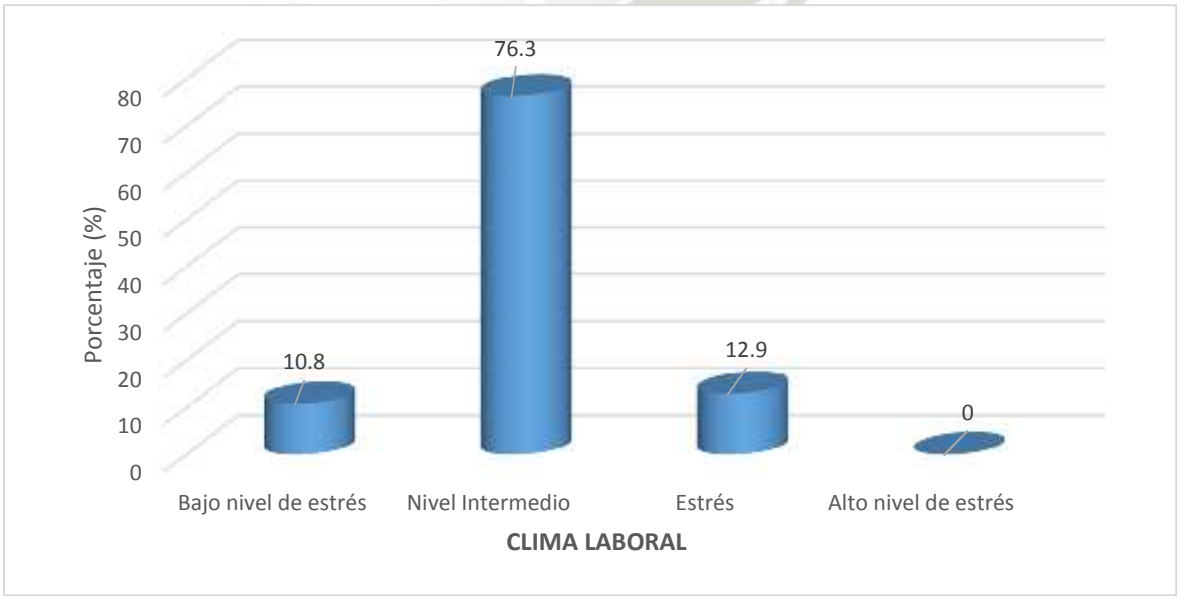
Estructura Organizacional	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	9	9.7
Nivel Intermedio	76	81.7
Estrés	8	8.6
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 8, podemos observar que la población en estudio, en un 81.7% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto a la estructura organizacional, el 9.7% sienten bajo nivel de estrés con la estructura organizacional y el 8.6% perciben que la estructura organizacional los estresa.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés en la estructura organizacional.

Gráfico N° 8
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Estructura Organizacional. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 9
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Territorio Organizacional. Hospital Aplao

Territorio Organizacional	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	7	7.5
Nivel Intermedio	79	84.9
Estrés	7	7.5
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 9, podemos observar que la población en estudio, en un 84.9% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto al territorio organizacional, el 7.5% sienten bajo nivel de estrés y perciben que el territorio organizacional los estresa.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés en el territorio organizacional.

Gráfico N° 9
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Territorio Organizacional. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 10
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Tecnología
Hospital Aplao

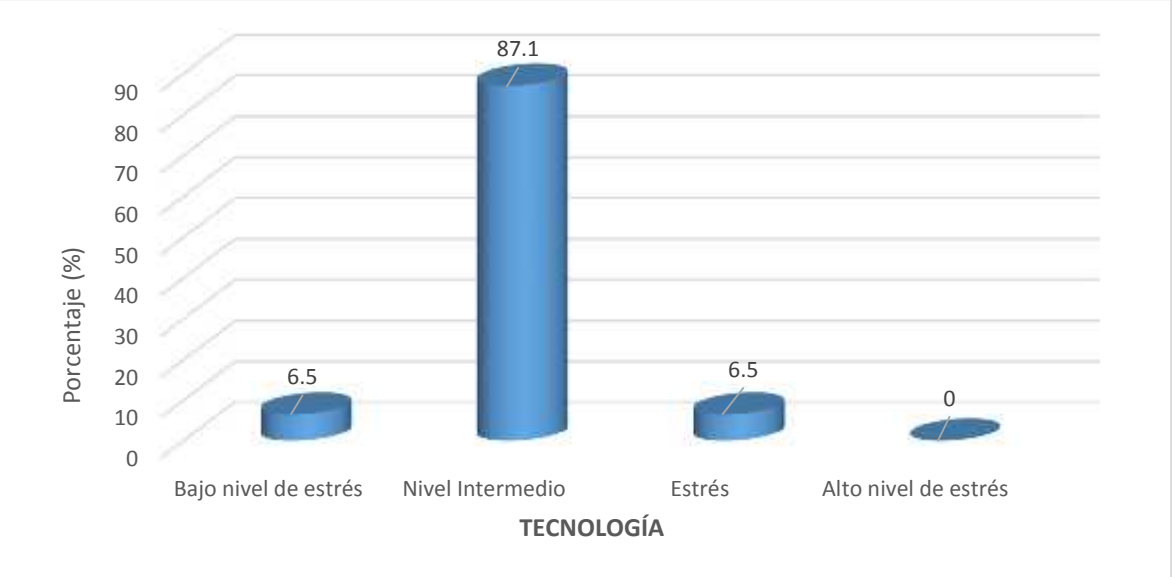
Tecnología	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	6	6.5
Nivel Intermedio	81	87.1
Estrés	6	6.5
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 10, podemos observar que la población en estudio, en un 87.1% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto al uso de la tecnología, el 6.5% sienten bajo nivel de estrés y perciben que el uso de la tecnología los estresa.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés en el uso de la tecnología.

Gráfico N° 10
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Tecnología
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 11
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Influencia del Líder. Hospital Aplao

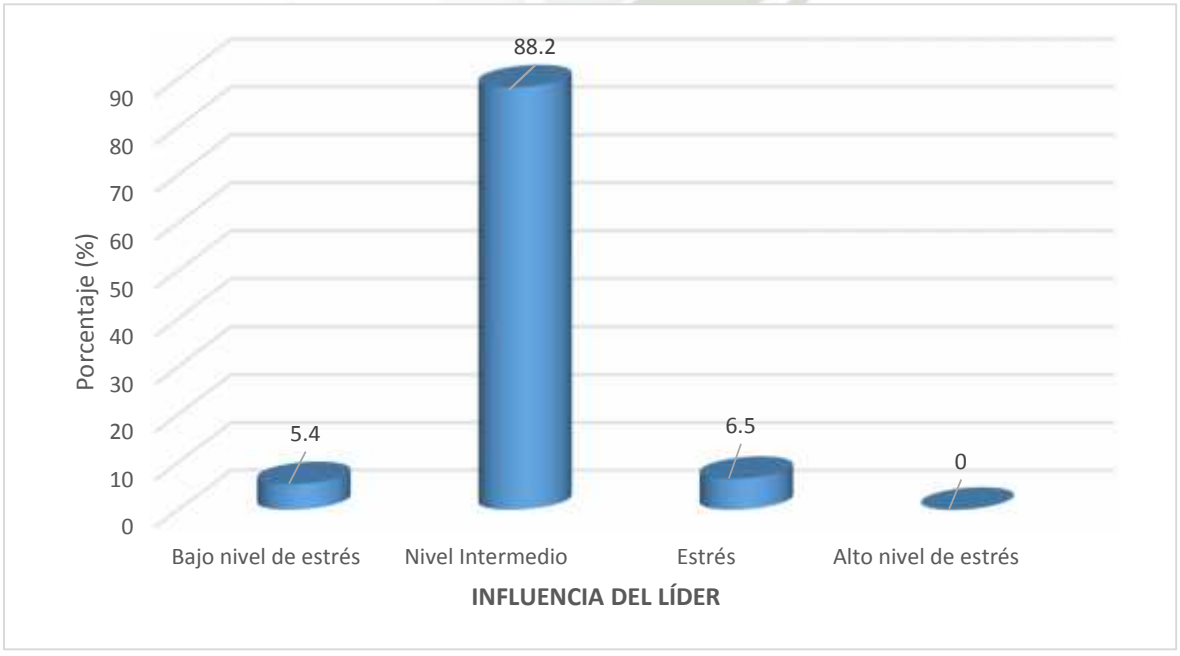
Influencia del Líder	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	5	5.4
Nivel Intermedio	82	88.2
Estrés	6	6.5
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 11, podemos observar que la población en estudio, en un 88.2% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto a la influencia del líder, el 6.5% perciben que la influencia del líder los estresa y el 5.4% sienten bajo nivel de estrés con la influencia del líder.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés con la influencia del líder.

Gráfico N° 11
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Influencia del Líder. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 12
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Falta de Cohesión. Hospital Aplao

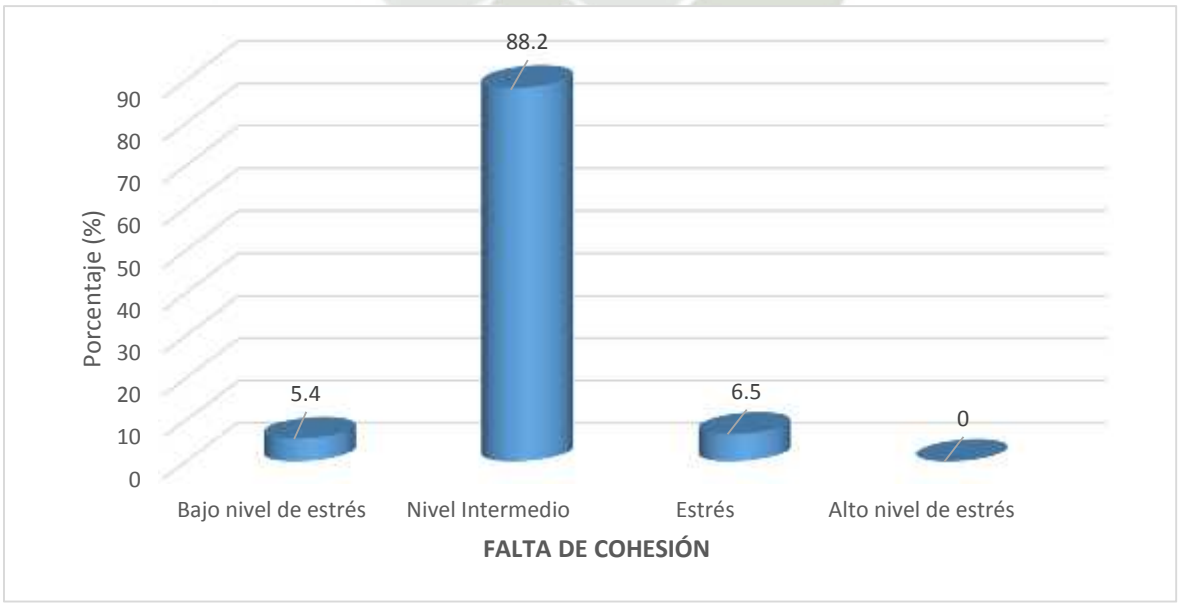
Falta de Cohesión	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	5	5.4
Nivel Intermedio	82	88.2
Estrés	6	6.5
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 12, podemos observar que la población en estudio, en un 88.2% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto a la falta de cohesión, el 6.5% perciben que la falta de cohesión los estresa y el 5.4% sienten bajo nivel de estrés con la falta de cohesión.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés con la falta de cohesión.

Gráfico N° 12
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Falta de Cohesión. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 13
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Respaldo de grupo. Hospital Aplao

Respaldo de grupo	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	5	5.4
Nivel Intermedio	80	86.0
Estrés	8	8.6
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 13, podemos observar que la población en estudio, en un 86.0% tienen un nivel intermedio de estrés en cuanto al respaldo de grupo, el 8.6% perciben que el respaldo de grupo los estresa y el 5.4% sienten bajo nivel de estrés con el respaldo de grupo.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés con el respaldo de grupo.

Gráfico N° 13
Población de Estudio según Estrés laboral en la dimensión Respaldo de grupo. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 14
Población de Estudio según Estrés Laboral
Hospital Aplao

ESTRÉS LABORAL	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	7	7.5
Nivel Intermedio	78	83.9
Estrés	8	8.6
Alto nivel de estrés	0	0.0
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 14, podemos observar que la población en estudio, en un 83.9% tienen un nivel intermedio de estrés, el 8.6% presentan estrés y el 7.5% tienen bajo nivel de estrés.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presentan un nivel intermedio de estrés.

Gráfico N° 14
Población de Estudio según Estrés Laboral
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 15
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Cultura Organizacional. Hospital Aplao

Cultura Organizacional	Fr.	%
No saludable	3	3.2
Por mejorar	9	9.7
Saludable	81	87.1
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 15, podemos observar que la población en estudio, en un 87.1% tienen una cultura organizacional saludable, el 9.7% consideran que se necesita mejorar y el 3.2% que no es saludable.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen una cultura organizacional saludable.

Gráfico N° 15
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Cultura Organizacional. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 16
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Diseño Organizacional. Hospital Aplao

Diseño Organizacional	Fr.	%
No saludable	3	3.2
Por mejorar	13	14.0
Saludable	77	82.8
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 16, podemos observar que la población en estudio, en un 82.8% tienen un diseño organizacional saludable, el 14.0% consideran que se necesita mejorar y el 3.2% que no es saludable.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un diseño organizacional saludable.

Gráfico N° 16
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Diseño Organizacional. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 17
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Potencial Humano. Hospital Aplao

Potencial Humano	Fr.	%
No saludable	3	3.2
Por mejorar	12	12.9
Saludable	78	83.9
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 17, podemos observar que la población en estudio, en un 83.9% tienen un potencial humano es saludable, el 12.9% consideran que se necesita mejorar y el 3.2% que no es saludable.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un potencial humano saludable.

Gráfico N° 17
Población de Estudio según Clima Organizacional en la dimensión Potencial Humano. Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 18
Población de Estudio según Clima Organizacional
Hospital Aplao

CLIMA ORGANIZACIONAL	Fr.	%
No saludable	1	1.1
Por mejorar	5	5.4
Saludable	87	93.5
Total	**93**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 18, podemos observar que la población en estudio, en un 93.5% considera que el clima organizacional es saludable, el 5.4% consideran que se necesita mejorar y el 1.1% que no es saludable.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un clima organizacional saludable.

Gráfico N° 18
Población de Estudio según Clima Organizacional
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla N° 19
Relación del Estrés Laboral en el Clima Organizacional
Hospital Aplao

Estrés Laboral	Clima Organizacional						Total	
	No saludable		Por mejorar		Saludable			
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Bajo nivel de estrés	1	1.1	0	0.0	6	6.5	7	7.5
Nivel Intermedio	0	0.0	4	4.3	74	79.6	78	83.9
Estrés	0	0.0	1	1.1	7	7.5	8	8.6
Total	**1**	**1.1**	**5**	**5.4**	**87**	**93.5**	**93**	**100.0**

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	Aprox. S[b]	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,012	,147	,085	,933
N de casos válidos		93			

a. No se supone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

En la tabla 19, se observa que del 83.9% de los trabajadores presentan un nivel intermedio de estrés laboral, el 79.6% presentan un clima organizacional saludable.

Del 8.6% de los trabajadores en salud que presentan estrés laboral y el 7.5% presentan un clima organizacional saludable.

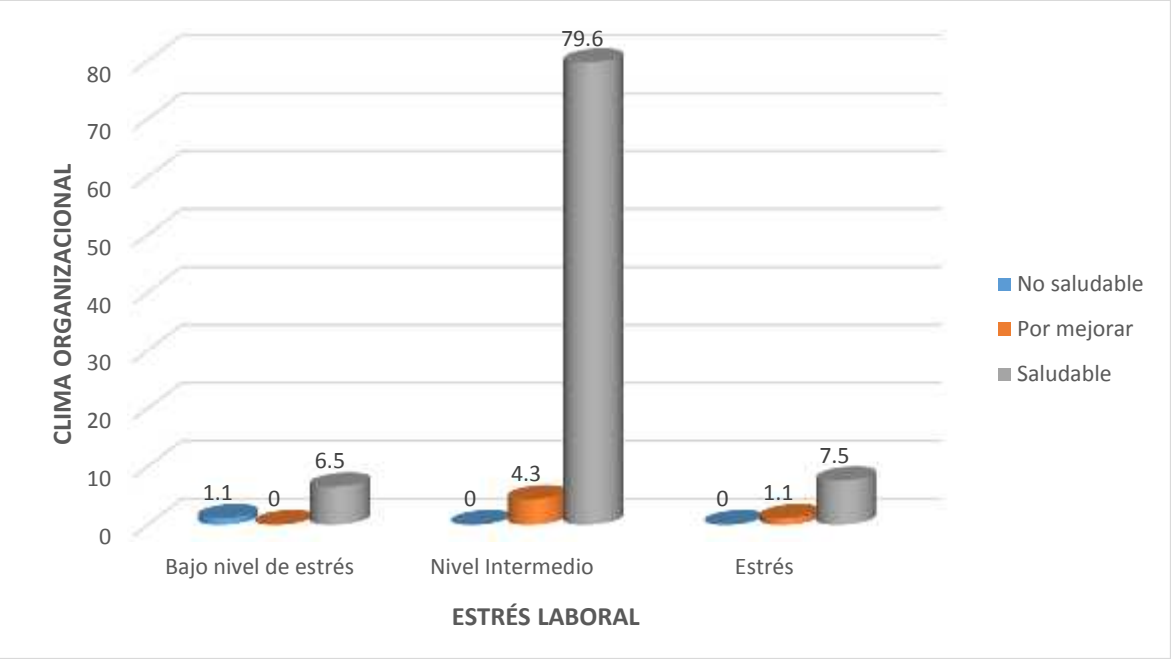
Se pudo establecer que no existe relación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico N° 19
Relación del Estrés Laboral en el Clima Organizacional
Hospital Aplao



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. DISCUSIÓN

El estrés laboral en el ámbito hospitalario, ha marcado su presencia más aún en tiempos de pandemia, tal como lo pudo evidenciar Paredes [20] en su estudio, donde identifico el estrés laboral en los profesionales de la salud en el contexto del COVID-19, realizando una revisión sistemática exploratoria, en el país ecuatoriano, encontró que hay vacíos epistemológicos importantes debido al hecho de que no se han definido las conexiones entre las variables sexo femenino y los altos índices de estrés laboral, como tampoco se ha explicado cómo influye el estado civil y el apoyo familiar en la reducción de los índices de esta variable. Además de que la mayoría de las investigaciones en idioma español sobre este tema se han realizado en España, Ecuador, Perú, Colombia, México y Chile.

Así tenemos que las unidades de estudio del presente estudio son adultos jóvenes al existir mayores porcentajes en los rangos de edad de 20 a 29 años y 30 a 39 años, predominando el personal femenino, en cuanto al grupo ocupacional, participaron médicos, obstetras, odontólogo, enfermeras, químicos farmacéuticos, nutricionista, asistentas sociales, biólogos, técnicas de enfermería y técnicos administrativos. Más de la mitad son casados y/o convivientes, son nombrados y el tiempo de servicio es de 6 a 10 años.

El Estrés Laboral en los trabajadores se dio en un 83.9% que presentaron un nivel intermedio de estrés, el 8.6% presentan estrés y el 7.5% tienen bajo nivel de estrés. Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presentan un nivel intermedio de estrés, en cuanto a las dimensiones del Estrés Laboral, podemos observar que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un nivel intermedio de estrés en el clima laboral, en la estructura organizacional, en el territorio organizacional, en la tecnología, con la influencia del líder y la falta de cohesión.

En cuanto al Clima organizacional en los trabajadores se puede precisar que el 93.5% considera que el clima organizacional es saludable, el 5.4% consideran que se necesita mejorar y el 1.1% que no es saludable. Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio tienen un clima organizacional es saludable. En

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cuanto a las dimensiones cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano son en más de las tres cuartas partes saludable.

En atención a la relación del estrés laboral en el clima organizacional, se pudo observar que del 83.9% de los trabajadores presentan un nivel intermedio de estrés laboral, el 79.6% presentan un clima organizacional saludable. Del 8.6% de los trabajadores en salud que presentan estrés laboral y el 7.5% presentan un clima organizacional saludable.

La hipótesis planteada no ha sido comprobada, en atención a que se pudo establecer que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores que laboran en Hospital Aplao, ya que no existe una influencia directa entre ambas variables, ya que se evidencia una relación inversa, debido a que existe un nivel intermedio de estrés y por el contrario existe un clima organizacional saludable, debido a que la población investigada es adulta joven, y que son nombrados y tienen de 6 a 10 años de trabajo. Encontramos similar resultado en la investigación de Guillen[17], encontró que la relación entre Clima organizacional y estrés laboral presentaron una relación significativa, inversa y baja en el personal de salud de la Dirección Regional de Lima, ciudad de Huacho, determinando que ambas variables tienen una relación importante si una variable asciende, la otra variable desciende. También tenemos a Castro [4] refiere que existe una relación inversa media de 37.3% entre el estrés laboral y el clima organizacional, a nivel específico, existe relación inversa media de 44.3% entre el agotamiento emocional y clima organizacional; existe relación positiva media de 44.2% entre realización personal y clima organizacional; vale decir en general, mientras el estrés laboral tienda a resultar valores positivos, menor será el nivel del clima organizacional en los colaboradores administrativos de la entidad y viceversa. Además, Díaz, et. al [21], concluyó que las variables de estrés laboral y clima organizacional se relacionan de forma inversa y significativa (-0,653) y dado que p- valor (0,000) < α (0,05), entonces h. se rechaza. Es decir que a mayor nivel clima organizacional es menor el nivel estrés laboral que manifiestan los colaboradores del Hospital de la Solidaridad y en su investigación Quispe [22] encontró el estrés laboral y el clima organizacional no presentan relación estadísticamente significativa. Sin embargo, se observa relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de motivación y comunicación del clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA : El nivel de estrés laboral en la población en estudio fue de nivel intermedio; en cuanto a las dimensiones: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y la falta de cohesión fue de nivel intermedio.

SEGUNDA : El clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao fue de saludable. En cuanto a las dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano fue saludable.

TERCERA : Se estableció que, no existe relación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Aplao, que, en atención a los resultados obtenidos, en cuanto al estrés laboral, que se identificó en los trabajadores que presentan un nivel intermedio, se le sugiere implementar estrategias que permitan garantizar el cuidado en relación a la salud mental de los trabajadores, que, durante la emergencia sanitaria por el coronavirus, se han expuesto a situaciones estresantes, que han sido parte del día a día en la atención de los pacientes.

2. Al Director del Hospital Aplao, que desarrollen estrategias de motivación laboral que aporte a los trabajadores los medios para que sigan manteniendo el ambiente laboral saludable, brindando los medios para su desarrollo y crecimiento personal y profesional, para que el trabajo en equipo se vea fortalecido y puedan cumplir las metas y objetivos planteados por la institución de salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Organización del trabajo y el Estrés Ginebra: OMS/OIT; 2020.

2. Organización Mundial de la Salud. Derecho a la salud. Nota descriptiva N° 323 Ginebra: 2013; 2013.

3. Bagheri M, Etemadinezhad S, Khanjani N, Ahmadi O, Gholinia H, Galeshi M, et al. Evaluación de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre enfermeras de Hospitales de Babol: una aplicación del modelo de ecuaciones estructurales. Egipto: Perspectiva de promoción de salud.; 2018.

4. Castro F. Estrés Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en el Personal Administrativo de Essalud - Red Asistencial Huancavelica: UNH; 2019.

5. Organismo Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo Ginebra: OIT; 2016.

6. Vega M. El Estrés Laboral ¡Supérelo! Estrategias, técnicas y recomendaciones España: De Vechi; 2015.

7. Martínez G. Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana Lima : UNMSM; 2018.

8. Ortiz G. El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolivar. Journal of Chemical Information and Modeling. 2018; 53(9).

9. Instituto Nacional de Salud. Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Internet].; 2022 [citado 2022 Febrero 25]. Disponible en: http://www.insp.mx/avisos/3935_riesgos-estrés-laboral-salud.html.

10. Oliel S, Baldwin A, Lim L. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Internet].; 2016 [citado 2022 Marzo 1]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

11. Sánchez R. Estrés Laboral, citando a Melgosa, J; y Peiro, J; Salvador, A. Lima: UCV; 2019.

12. Romero M. Estrés Laboral. podemos manejarlo sin consecuencias? Mexico; 2016.

13. Universia.com. Tipos de estrés laboral: eutrés y distrés. [Internet].; 2020 [citado 2022 Febrero 24]. Disponible en: https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustres-y-distres.html.

14. Muñoz P. El Etrés Laboral: que es, causas y síntomas.. [Internet].; 2022 [citado 2022 Marzo 2]. Disponible en: https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/.

15. Bohlken J, Schomig F, Lemke M, Pumpberger M, Riedel-Heller S. Pandemia de COVID-19: Experiencia de estrés de los trabajadores de la salud: una breve revisión actual. Washington: Psychiatr Prax; 2020.

16. Uribe J. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales México: Manual Moderno; 2021.

17. Guillen B, Gutiérrez A. Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima: Universidad César Vallejo; 2020.

18. Gestion.org. Qué es Clima Organizacional. [Internet].; 2021 [citado 2022 Marzo 4]. Disponible en: https://www.gestion.org/la-publicidad-empresarial-en-la-television/.

19. QuestionPro. Qué es el clima organizacional. Características e importancia. [Internet].; 2020 [citado 2022 Marzo 2. Disponible en: https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/.

20. Paredes H. El estrés laboral en los profesionales de la salud en el contexto del COVID-19: Una revisión sistemática exploratoria. Ecuador: Universidad Internacional SEK SER MEJORES; 2021.

21. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad. Revista de Investigación y Cultura. 2019; VIII(1).

22. Quispe D. Influencia del Nivel del Estrés Laboral sobre el Clima Organizacional en el personal asistencial de la Red de Salud Islay Arequipa: UNSA; 2019.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

23. Villena V. Clima organizacional y estrategia de afrontamiento frente al estrés en enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Goyeneche. Arequipa: UCSM; 2020.

24. Bautista J, Lauria P, Contreras M, Maranion M, Villanueva H, Sumaguinsing R, et al. Los factores estresantes específicos se relacionan con la satisfacción laboral de las enfermeras, la calidad percibida de la atención y la intensión de rotación. Enfermería Práctica. 2020 Enero;(26).

25. Doval Y, Moleiro O, Rodríguez R. Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento España: Psicología-Científica; 2004.

26. Vidal V. El estrés laboral Zaragoza, España: Prensas Universitarias de Zaragoza; 2019.

27. Megías-Lizancos F, Castro-Molina F. Manejo del Estrés en Profesionales Sanitarios España: DAE; 2018.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS

CEDULA DE PREGUNTAS

La información de la presente investigación es de carácter confidencial y reservada, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración

I. DATOS GENERALES

1.1. Edad:

- 20 a 29 años ( )
- 30 a 39 años ( )
- 40 a 49 años ( )
- 50 a 59 años ( )
- 60 a más años ( )

1.2. Sexo:

Masculino ( ) Femenino ( )

1.3. Grupo Ocupacional:

Médico ( )
Obstetra ( )
Odontólogo ( )
Enfermeras ( )
Químico Farmacéutico ( )
Nutricionista ( )
Asistenta Social ( )
Técnicos ( )
Otros ( ) Especificar: _____

1.4. Estado Civil:

Soltero ( )
Casado/Conviviente ( )
Divorciado/Separado ( )
Viudo ( )

1.5. Modalidad de trabajo:

- Nombrado ( )
- Contratado ( )
- Otra modalidad ……

1.6. Tiempo de Servicio:

- 1 a 5 años ( )
- 6 a 10 años ( )
- 11 a 15 años ( )
- 16 a más años ( )

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OMS - OIT

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

Gracias por su colaboración.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO MINSA

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2. Me río de bromas.	1	2	3	4
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4. La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9. Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14. En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15. Estoy sonriente.	1	2	3	4
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22. Cometo errores.	1	2	3	4
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27. Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32. He mentido	1	2	3	4
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Gracias por su colaboración.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo ……. de ……. años de edad, identificado con DNI ……..…. y con domicilio ……. habiéndome explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL APLAO MINSA, 2022**, el que se realizará en el presente año y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha: .....

Firma.....

Huella digital

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA OMS - OIT

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL ICCO MINSA

	Sexo	Area	N.Hijos	E.Civil	Nivel Estudio	T. Servi	Carga Laboral				Apoyo Directivo				Trabajo en Equipo				Reconocimiento				Pago justo				Clima Organizacional								Disciplina Organizacional								Personal Comprom							
							1	02	11	20	2	12	15	26	6	10	22	8	13	23	5	9	17	7	19	21	8	18	25	03	14	16	24	4	27	28	30	33	01	12	17	7	10	21	31	32	34	35	36
1	1	Transportes	Médico	Casado	Universitario	6 a 10 años	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	0	Transportes	Médico	Soltero	Universitario	6 a 10 años	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	0	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	0	Transportes	Servicios Técnicos Auxiliares	Divorciado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	1	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	0	Transportes	Médico	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	0	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	0	Transportes	Médico	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	0	Transportes	Conductor	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	0	Transportes	Conductor	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	0	Transportes	Conductor	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	0	Transportes	Jefe de Estación	Viudo	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	0	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	2	Mantenimiento	Servicios Técnicos Auxiliares	Soltero	Universitario	Técnico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	Mantenimiento	Médico	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	0	Transportes	Médico	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	0	Transportes	Jefe de Estación	Viudo	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	Transportes	Taller mecánico	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	0	Transportes	Oficinista	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	0	Transportes	Oficinista	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	1	Transportes	Oficinista	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	2	Transportes	Jefe de Estación	Divorciado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	0	Transportes	Médico	Casado	Otros estudios	11 a más años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	Mantenimiento	Médico	Casado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	2	Mantenimiento	Médico	Soltero	Otros estudios	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	2	Transportes	Médico	Casado	Otros estudios	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	0	Transportes	Jefe de Estación	Divorciado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	0	Transportes	Oficinista	Casado	Universitario	11 a 15 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	1	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	Transportes	Servicios Técnicos Auxiliares	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	2	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	1 a 5 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	0	Transportes	Jefe de Estación	Soltero	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	0	Transportes	Jefe de Estación	Casado	Universitario	6 a 10 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	0	Transportes	Jefe de Estación