

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, DE LAS MICRO REDES: HUASMÍN Y SUCRE, CELENDÍN 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROSA MARÍA ASTO VARGAS

Asesora:

Dra. JUANA AURELIA NINATANTA ORTÍZ

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
ROSA MARÍA ASTO VARGAS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, DE LAS MICRO REDES: HUASMÍN Y SUCRE, CELENDÍN 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROSA MARÍA ASTO VARGAS

JURADO EVALUADOR

Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz
Asesora

Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Jurado Evaluador

Dra. Martha Vicenta Abanto Villar
Jurado Evaluador

Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDUC/D
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las **12:00** horas, del día 10 de mayo de dos mil veintidós, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. SARA ELIZABETH PALACIOS SÁNCHEZ**, **Dra. MARTHA VICENTA ABANTO VILLAR**, **Dra. ELENA SOLEDAD UGAZ BURGA**, y en calidad de Asesora la **Dra. JUANA AURELIA NINATANTA ORTIZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **"CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, DE LAS MICRO REDES: HUASMÍN Y SUCRE, CELENDÍN 2019"**, presentada por la **Bach. en Enfermería ROSA MARÍA ASTO VARGAS**

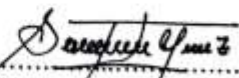
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBACIÓN** con la calificación de **17 (DIECISIETE)** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería ROSA MARÍA ASTO VARGAS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**

Siendo las **12:30** horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz
Asesora


.....
Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Jurado Evaluador


.....
Dra. Martha Vicenta Abanto Villar
Jurado Evaluador


.....
Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A MI MADRE:

Quien me dió la vida, alimento y vestido
día a día, motivándome e impulsándome
con su apoyo emocional para culminar mi
carrera.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darnos la vida, la salud y el pan de cada día.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca y a sus profesores, por los aprendizajes y experiencias compartidas.

A las autoridades y personal de salud del Centro de Salud Huasmín y Sucre por las facilidades brindadas para el desarrollo de la presente investigación.

A la Dra. Juana Ninatanta, quien aceptó ser mi asesora de tesis.

A la Dra. Sara Palacios Sánchez, por impulsarnos a seguir forjando la superación de nuestra carrera y a nuestros docentes por sus buenos consejos, enseñanzas, educación y amabilidad.

Rosa María Asto Vargas.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE ABREVIATURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1.Descripción del problema	1
1.1.2.Formulación del problema	7
1.2. Justificación.....	7
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo general.....	9
1.3.2. Objetivos específicos	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes Teóricos	10
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.2. Marco Conceptual	18
2.3. Hipótesis.....	30
2.4. Variables	30
CAPÍTULO III	32
MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. Diseño y Tipo de estudio.....	32
3.2. Población de estudio	32
3.3. Criterio de inclusión y exclusión	33
3.4. Unidad de análisis	33
3.5. Muestra.....	33

3.6. Área de estudio: Establecimientos	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos	37
3.9. Consideraciones éticas	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Resultados	39
4.2. Discusión.....	46
CAPÍTULO IV	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Características sociodemográficas de los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	39
Tabla 2.	Clima laboral, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las microredes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	41
Tabla 3.	Clima laboral, según dimensiones, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micr redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	42
Tabla 4.	Estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	43
Tabla 5.	Estrés laboral, según dimensiones, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	44
Tabla 6.	Relación entre clima laboral y estrés laboral, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019	45

LISTA DE ABREVIATURAS

OIT-OMS	Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
DE	Desviación estándar
MINSA	Ministerio de Salud
DGSP	Dirección General de Salud de las Personas
INS	Instituto Nacional de Salud
PNP	Policía Nacional del Perú
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo evaluar la relación entre el clima laboral y el estrés laboral percibido en trabajadores de los 17 establecimientos de salud adscritas a las micro redes de Huasmín y Sucre, de la Red Celendín. Con tal propósito se aplicó los instrumentos a 67 trabajadores que formaron la población y la muestra respectivamente. El estudio fue de diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Los resultados obtenidos evidencian que el clima laboral fue categorizado como desfavorable (49,3%) y medio (44,8%) y con altos porcentajes de debilidad en las dimensiones de condiciones laborales y supervisión. El nivel de estrés predominantemente percibido fue intermedio (37,3%) y estrés (34,3%) con altos porcentajes en las dimensiones de respaldo del grupo (70,1%), influencia del líder (56,7%) y estructura organizacional (49,3%). Se encontró que existe relación estadística altamente significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener un valor de $p=0.000$. Conclusión: Existe relación estadística altamente significativa entre el estrés y clima laboral den los trabajadores de los establecimientos de salud de Huasmin y Sucre, 2019 demostrado por el valor de Chi Cuadrado y el valor de $p=0.000$

Palabras clave: clima laboral, estrés laboral, trabajadores de establecimientos de salud.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the relationship between the work environment and the perceived work stress in workers of the 17 health establishments assigned to the Huasmín and Sucre, Celendín micro-networks. For this purpose, the instruments were applied to 67 workers who formed the population and the sample, respectively. The study was of a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational type. The instruments used were the Stress Scale of the International Labor Organization and the World Health Organization (ILO-WHO) and the Sonia Palma Work Climate Scale (CL-SPC). The results obtained show that the work environment was categorized as unfavorable (49,3%) and medium (44,8%) and with high percentages of weakness in the dimensions of working conditions and supervision. The predominantly perceived stress level was intermediate (37,3%) and stress (34,3%) with high percentages in the dimensions of group support (70,1%), leader influence (56,7%) and organizational structure (49,3%). It was found that there is a statistically significant relationship between the variables of stress and work environment, obtaining a value of $p = 0.000$. Conclusion: There is an inversely proportional relationship between stress and work environment shown by the Chi Square value and the p value; For this reason, it is recommended to disclose the results to the health authorities of Huasmin and Sucre so that the conditions that may affect their performance are made known to the workers.

Keywords: work environment, work stress, health facility workers.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la Reforma del Sector Salud, la Dirección Regional de Salud Cajamarca tiene como uno de sus propósitos proponer e implementar las políticas y estrategias que garanticen la dotación suficiente de recursos humanos en salud a fin de acortar las brechas existentes y garantizar el acceso a los servicios de salud de calidad y oportunos (1); lo cual incluye a trabajadores tanto administrativos como asistenciales, que deben estar en buen estado de salud para ofrecer un óptimo servicio.

En este sentido cobra importancia fundamental tanto el clima organizacional como el estrés laboral como aspectos a tener en cuenta al interior de las organizaciones pues pueden afectar seriamente el cumplimiento de los objetivos así como afectar la satisfacción laboral de los trabajadores(2) e incluso su salud manifestándose en alteraciones en su salud física, emocional y cognitivo; que cuando es muy potente afecta su desempeño laboral, su salud integral, su habilidad para resolver problemas cotidianos y su vida familiar(3).

El estrés laboral es la enfermedad de salud mental del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, afecta a un gran número de trabajadores de la organización, generando altos costos personales, psicosociales y económicos(4). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es el producto de diversos factores tales como el desarrollo de actividades monótonas y rutinarias, volumen excesivo de tareas a realizar, trabajos en los que el trabajador no tiene control en la toma de decisiones o siente que no juega un papel importante, o siente que está siendo supervisado o monitoreado por personas inadecuadas o malas relaciones interpersonales, entre otros(3).

El estrés es la respuesta a múltiples factores como trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, escasa o falta de participación en la toma de decisiones, promoción laboral ineficiente, sistemas de evaluación tediosos, no contar con un papel definido en el trabajo, estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores que tienen influencia directa e indirecta en la generación de estrés laboral, pudiendo traducirse en aumento del ausentismo laboral, disminución de la productividad, rotación del personal frecuentes, incremento de quejas de los usuarios, entre otros(5).

Por otra lado, el clima laboral o clima organizacional está determinando por la metodología que utilizarán los trabajadores para realizar su actividades, y que determinará la percepción o interpretación que tengan respecto a las tareas asignadas dentro de la organización, de igual forma evidenciará la forma en la que deciden laborar, sus costumbres y sus conductas(6).

Algunos estudios han evidenciado que existe relación entre el tipo de clima laboral en salud y el bienestar de los trabajadores del sector, además que éste se asocia a la salud mental y el bienestar en comparación con los otros tipos de clima organizacional, por lo que es importante identificarlo a efectos de lograr los resultados de la organización y también el nivel de satisfacción de los trabajadores.

En este contexto la investigación realizada es prioritaria por cuanto se logró determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en que se desenvuelven los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes de Huasmín y Sucre de la red Celendín, determinando finalmente que, sí existe una relación altamente significativa entre estas variables de estudio, evidenciado por las pruebas de significancia estadística aplicadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción del problema

El clima laboral es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los trabajadores de una organización o institución. Autores como Koys y Decottis, 1991, citados por Pilligua, 2017, manifiestan que, el clima laboral tiene dos componentes el psicológico y el organizacional, y que ambos miden el nivel de percepción que tienen los trabajadores, sobre las experiencias que viven dentro de la organización, determinando así la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción, generando en consecuencia así factores de comportamiento estimulante de productividad, eficiencia y efectividad o viceversa(7).

El clima laboral, en la actual sociedad del conocimiento, en la que las tareas por lo general son repetitivas, de escaso valor y cada vez más atomizadas, cobra importancia fundamental en particular a lo relacionado con su principal activo el capital humano que es capaz de crear, innovar y poner su esfuerzo y capacidad al servicio de la organización o empresa(8). Sin embargo, para asegurar su máximo rendimiento y productividad se necesitan condiciones de trabajo seguras, saludables y satisfactorias; y, condiciones de empleo equitativas y justas; solo así se logrará el trabajo decente, que contribuya al desarrollo y la productividad individual, sectorial y regional(9).

Una organización con un buen clima laboral es aquella donde los trabajadores creen y confían en sus autoridades, directivos o gerentes, pero también es uno en el cual los colaboradores se sienten orgullosos de su trabajo, independientemente de la labor específica que realizan; además, es un lugar donde el trabajador la pasa bien con los demás integrantes de la organización(10). Por lo contrario un clima laboral adverso puede conducir al estrés laboral, fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico, empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social y deteriorar la salud de las organización(11).

En la organización, el estrés laboral se genera como resultado de las diferentes y variadas demandas y responsabilidades derivadas del trabajo tales como la sobrecarga laboral, la brecha alta de recursos humanos, ausencia de una política de reconocimiento al desempeño y rendimiento según la actividad o tarea asignada, pésimas condiciones, clima laboral de poca calidad(12), entre otros; pudiendo dañar la salud física, mental y social; mermando la productividad y afectando los círculos familiares y sociales de las personas(13).

La productividad, los niveles de competitividad y sostenibilidad de las organizaciones están en relación con la salud, la seguridad y el bienestar de sus trabajadores. No obstante, el estrés se ha convertido en la enfermedad de salud mental del siglo XXI y ha sido el detonante para los cuadros depresivos, de ansiedad, e incluso del suicidio, generando enormes costos económicos para las familias. Personas enfermas y sus familiares, o quienes cuidan de ellos, a menudo reducen su productividad tanto en el hogar como en el trabajo(3).

Por otro lado, el estrés laboral continuo se puede traducir en ausentismo y baja productividad en el trabajo; sin embargo, debemos considerar que la forma como se expresa está en relación con los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo y pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo según las circunstancias personales(14).

La OMS en el 2019 reconocía oficialmente que el estrés laboral es la duodécima causa de muerte a nivel mundial (15) con mayor incidencia en países desarrollados. Así, en Japón el estrés laboral que causa ansiedad y depresión causa el suicidio de 10.000 personas anuales en promedio(16). Países como Suiza (68%), Noruega y Suecia (31%) y Alemania (28%). De acuerdo a las estadísticas en materia de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, llegándose a la conclusión de que la actividad en el trabajo es el disparador generador del estrés laboral. En Europa las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68% Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores (1).

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (1). De un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la

función que desempeñan (2). A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral. Diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas (3).

En América Central, según un informe de la OPS (2016) sobre condiciones de trabajo, más del 10% de personas reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo(15) afectando enormemente a las personas. Además, encuestas nacionales realizadas a trabajadores sobre sus condiciones de empleo y condiciones laborales donde se desempeñan identificó que 26% de trabajadores de Argentina reportó que sufría de carga mental a raíz del exceso de trabajo; en Brasil, el 14% de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales; en Colombia aproximadamente 53%; 25% de hombres y 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés entre 7 a 10 y en Chile casi un 28% de los empleados y por encima de un 13% de los empleadores, hicieron referencia a que el estrés y la depresión formaba parte de su empresa(17).

En el Perú se realizó una encuesta en el año 2014 a cargo de la empresa Trabajando.com quienes concluyeron que de un total cuatro mil trabajadores encuestados, un 78% manifestó haber sufrido por lo menos alguna vez de estrés laboral, como consecuencia del exceso de trabajo, las reuniones y las responsabilidades inherentes a la función asignada(18).

En el sector de la salud, diversas investigaciones, como la realizada por Sarsosa-Prowesk (2018) revelan que los trabajadores asistenciales de algunos Hospitales presentan nivel alto de estrés laboral, manifestados en síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales; además que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud(19).

El estrés laboral y clima laboral inapropiado en los establecimientos de salud tiene una influencia directa en la calidad de atención brindada, traducándose en una gestión deficiente, alta insatisfacción de los usuarios externos e internos, baja calidad en la atención recibida, conflictos laborales e interpersonales, escaso trabajo en equipo, falta de identificación institucional, incumplimiento de metas e indicadores, bajas coberturas en los diferentes programas, inaccesibilidad a los servicios de salud, ausentismo, tardanzas, irritabilidad, cansancio, falta de entusiasmo, agotamiento, tensión e incomodidad, etc. Somatizándose físicamente en; úlceras, asma, hipertensión, y enfermedades cardiovasculares(20)

Aspectos que deben abordarse prioritariamente considerando que el bienestar físico, psicológico, social y ambiental de los trabajadores de salud es necesarios para un buen desempeño personal y familiar, así como para el buen funcionamiento del establecimiento. No obstante, como lo determinó Dimitriu (2022) un porcentaje importante de personal de salud, producto de las actividades asistenciales diarias, sufrió de agotamiento emocional, despersonalización y una baja tasa de logro personal(21).

Actualmente los trabajadores de salud, además de cumplir funciones asistenciales (promoción, prevención, recuperación y rehabilitación) deben desarrollar funciones administrativas como reportes diarios o semanales, registros y notificación en diferentes libros o aplicativos informáticos, informes mensuales entre otros, que podrían conducirlos a una situación de estrés laboral. Situación que se presenta en todas las instituciones de salud pública y privada, en consecuencia, no es ajena a los establecimientos de la red de salud de Celendín.

El Gobierno Peruano, a través del Ministerio de Salud, entendiendo la importancia del clima laboral, del sistema de gestión de la calidad para las instituciones y organizaciones de salud y los efectos del estrés laboral en la organización ha elaborado diferentes documentos técnicos como la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo(20); y el documento Metodología para el estudio del clima organizacional(22). Documentos que nos permiten evaluar objetivamente el clima laboral en las instituciones del sector salud y promuevan la implementación de planes de mejora continua.

En ese sentido, es fundamental realizar investigaciones en este campo que sirvan para identificar las percepciones de los trabajadores e implementar planes de acción orientados a mejorar el clima laboral y la disminución del estrés en el ámbito de trabajo; por cuanto si no se comprende el problema y los factores asociados, las soluciones implementadas y la orientación de los recursos disponibles podrían no ser efectivas ni eficientes.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima laboral y el nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos de Salud de las micro redes de Huasmín y Sucre de la Red de servicios de salud Celendín?

1.2. Justificación

Dada la magnitud del estrés laboral en el Perú, la investigación en este tema es una prioridad de salud pública nacional y local enmarcado en diferentes documentos técnicos de investigación; a nivel de Perú se enmarca en la Resolución Ministerial N° 658-2019/MINSA - de fecha 19 de julio de 2019 y mediante el cual se aprueba la Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en Perú para el periodo 2019-2023.(23).

Además, su prevención y control esta priorizado en diferentes planes como el documento técnico Guía para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud, MINSA 2021 en donde se señala el cuidado de la salud mental del personal de la salud es una tarea fundamental para lograr una adecuada atención de la población en el contexto de la pandemia de COVID-19 (24), por cuanto, al ser uno de los principales generadores de riesgos para la salud, la identificación de nuevos estresores presentes en el entorno laboral y a su abordaje integral debe ser un prioridad para las instituciones.

No obstante, a pesar de ser una prioridad dentro de las políticas públicas sanitarias aún hay debilidades para fortalecer el clima laboral y realizar una adecuada gestión del estrés, debido probablemente a la ausencia de políticas integrales de recursos

humanos que tiendan a implementar programas que potencien las competencias, habilidades y actitudes del personal sanitario que le permitan gestionar adecuadamente el estrés laboral, de tal manera que poco a poco está convirtiéndose en un gran problema para el rendimiento laboral, ocasionando enfermedades físicas y mentales.

Diversas investigaciones expresan el papel del estrés laboral sobre la salud y bienestar de las personas. En el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al usuario de los servicios de salud. No obstante, debemos considerar que los resultados pueden variar según la institución, género, ocupación, cargo desempeñado y el contexto laboral particular en que el trabajador se desenvuelve, por lo que resultan esenciales mayores estudios para profundizar y comprender mejor el problema, la gravedad del cuadro y los factores asociados.

En el marco de lo señalado anteriormente, los resultados del presente estudio servirán de sustento para implementar programas y estrategias para mejorar el clima laboral y la gestión del estrés de los trabajadores de las micro redes de salud Huasmín y Sucre de la red Celendín, enfocándose fundamentalmente en la prevención en donde se aspire a tener una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales promotoras de la salud.

Por otro lado, los resultados servirán como marco de referencia para elaborar planes de intervención y políticas integrales en recursos humanos considerando la normatividad nacional vigente, así como para el desarrollo posterior de otras investigaciones vinculadas con el tema, y motivar la investigación en otro contexto, marco y realidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos de Salud de las micro redes de Huasmín y Sucre de la Red de Servicios de Salud Celendín 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir el perfil sociodemográfico de los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre.
2. Identificar el clima laboral y sus dimensiones en que trabajan el personal de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre.
3. Determinar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Teóricos

Cáceres, V. (2016) hizo un trabajo con 55 trabajadores del área asistencial de la Clínica Santa Ana, Cajamarca para determinar la relación del estrés con el desempeño laboral. Los resultados muestran que los participantes tuvieron estrés laboral moderado, bajo y alto con porcentajes de 49%, 10% y 12% respectivamente. Así mismo, 45%, 29% y 25% de ellos tuvieron un desempeño laboral regular, bueno y malo respectivamente. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables de estudio para el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del año 2016(25).

Miranda J, (2016) desarrolló un estudio con el objetivo de identificar el clima organizacional y los factores asociados al agotamiento emocional y estrés. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional, cuyos resultados evidencian que el 49,6% de los participantes perciben como no saludable el clima organizacional y el 43,2% lo percibe que se debe mejorar; así mismo respecto al Síndrome de Burnout 43,2% y 30,2% tienen un nivel alto y medio respectivamente. Concluye que existe correlación débil y positiva entre las variables de estudio ($r = 0.293$), evidenciando que si se mejora el clima organizacional entonces habrá una disminución de agotamiento emocional del trabajador(30).

Morales, G. (2016) desarrolló una investigación en una Institución Militar con el objetivo de identificar los niveles y la relación ente clima y estrés laboral. Trabajó con 132 miembros que respondieron a dos cuestionarios administrados. Se empleó como instrumentos el cuestionario de clima laboral CL-SPC y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Entre los principales resultados se 83% considera que el clima laboral es favorable. Encontró que la relación entre las variables clima laboral y estrés laboral están asociadas estadísticamente en forma inversa con un nivel moderado de correlación. En cuanto a la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima laboral, se obtuvo una relación significativa(27).

Pérez Y, (2017) investigó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de 29 enfermeras de central de esterilización del Hospital Santa Rosa en Lima, misma que tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de diseño correlacional – descriptivo, y utilizó como instrumentos el cuestionario de clima organizacional de OPS y el cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC), obteniendo 62.1% considera que el clima organizacional es de nivel medio, 34.5% bajo y 3,4% nivel alto; además respecto a satisfacción laboral, la mayoría (96,6%) tiene un nivel de satisfacción regular. Concluye que las variables de estudio poseen una relación estadísticamente significativa directamente proporcional(28).

Puma J, (2017) realizó una investigación para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de la región Lima. Los resultados finales evidencian que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral demostrado por la prueba Rho de Spearman (-0.383) y un valor de $p=0.000<0.05$, también muestran que el 42,6% tiene un bajo estrés y alto desempeño, el 21,3% tiene un nivel medio estrés y medio desempeño, y un 5,6%

tiene alto estrés y bajo desempeño. Concluye que los a mayor estrés menor es el desempeño laboral(29).

Ortiz G, (2018) en Ecuador realizó la investigación cualitativo-cuantitativo, de tipo transversal y analítico en la que participaron 53 profesionales del Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes con el fin de determinar el estrés laboral de los profesionales de la salud y su relación con el clima organizacional. Aplicó un instrumento conformado de 76 preguntas obteniendo que el 54,7% fueron mujeres, 30,19% no cuentan con la ayuda de sus propios colegas, 37,7% están en desacuerdo con el riesgo de perder su empleo en la organización en cualquier momento y 43,40% de los grupos de trabajo se encuentran desorganizados(30).

Mudarra, L. (2019), en la investigación descriptiva – correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en 58 enfermeras de las áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo, y usando como instrumento, el cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) para medir el estrés laboral y el Cuestionario Evaluación de clima organizacional para la otra variable, obtuvo que el clima organizacional fue 29% alto, 69% medio y 2% bajo; que el estrés laboral fue 0% alto, 69% medio y 31% bajo. Concluye que hay evidencias suficientes para decir que existe relación inversa y pequeña ($r=-0.29$) entre las variables de estudio(31).

Mejía, C. (2019) realizó una investigación observacional multicéntrica en la que participaron 2608 trabajadores, con la finalidad de determinar los factores socio-laborales asociados al estrés en los trabajadores Latinoamericanos. Usó una escala validada para medir el estrés y la estadística bivariada y multivariada para

determinar las asociaciones entre variables. Encontró que el país con nivel más alto de estrés fue Venezuela, seguido por Perú, Colombia, Ecuador, Honduras y Panamá, siendo las mujeres quienes tuvieron mayor estrés laboral. Concluye que el estrés laboral está asociado al sexo se asoció al sexo y está influenciado por el contexto sociopolítico que atraviesa actualmente cada país(32).

Marrero, J. (2021) desarrolló una investigación cuantitativo, descriptivo, correlacional a fin de determinar la relación entre el clima organizacional y nivel de estrés laboral. Usó dos cuestionarios que midieron el clima organizacional, y el nivel de estrés laboral, considerando las reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de los participantes. Obtuvo como resultados que el nivel de clima organizacional era regular (40%); que el nivel de estrés fue regular a bajo (30,0%, 22,5% respectivamente), en el grupo con clima organizacional bueno se observó que su nivel de estrés era de regular a bueno (27,5 %, 20,0%), además el valor de la prueba Tau b de Kendall de 0.008 determinó que no existe relación significativa entre ambas variables(33).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías que sustentan el clima laboral

EL clima laboral representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización, y está sustentado en diferentes teorías, tales:

a. Teoría de los sistemas

Esta teoría explica que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, percepciones, esperanzas, capacidades y sus valores; es decir su reacción ante cualquier situación estará en función de la percepción que tiene, como percibe las cosas y no la realidad objetiva. En este sentido existen cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima como son a) Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional, b) La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana, c) Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción, d). La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización(34).

Brunet establece variables causales, las variables intermediarias y variables finales que determinan la estructura del clima laboral y cuya combinación e interacción determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas(34):

a) Clima de tipo autoritario, que puede ser de tipo autoritarismo explotador en la cual la dirección no tiene la confianza a sus empleados, las decisiones y objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen descendentemente, los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y la

desconfianza; pero también puede ser un autoritarismo paternalista en la que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, la recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados(34).

b) Clima de tipo Participativo, que puede ser de tipo Consultivo en la que la dirección tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas, la comunicación es de tipo descendente; se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima y presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar; y clima de Participación en grupo en donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica(34).

b. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer consideran que el clima laboral u organizacional es un filtro por el cual pasan factores como (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y este

repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, que tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, satisfacción, rendimiento, adaptación, productividad, accidentabilidad, ausentismo etc., pueden ser consecuencias negativas o positivas de acuerdo de la manera como ha sido percibido el clima por el individuo. Este modelo ha sido aceptado y bastante utilizado para la comprender la función que cumple el clima al interior de las empresas ya que no solo abarca componentes de estructura organizacional sino también los procesos y comportamientos individuales que se presenten en el lugar de trabajo(35).

2.1.1. Teorías del estrés laboral

Para determinar la aparición de estrés laboral el análisis debe ser multicausal, interactuando entre sí distintos factores psicosociales que lo originan.

a. Modelo de esfuerzo y recompensa

El estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser: a) Extrínseco (demandas y obligaciones) o b) Intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés). En cambio la baja recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentales: el dinero, la estima y el control del status (posibilidad de pérdida de trabajo, degradación en el empleo o perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo).(36).

b. Modelo de interacción entre demandas y control

Establece que los niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador. La dimensión de demandas laborales se refiere a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc. La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía (posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades) y el desarrollo de habilidades (grado de desarrollo de las capacidades personales)(37).

El estrés se produce cuando existe al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control, las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad. En esta situación, el trabajo supone un reto que proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo, en este caso si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional(37).

c. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

La cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Si éste es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se

caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes. Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación. Así los cambios en la organización del trabajo, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, afectan especialmente a las dimensiones de apoyo social y de control(37).

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Estrés Laboral

Palma S. (2004), define estrés como la alteración de los procesos homeostáticos de la persona producto de un alto nivel de estrés generados por el ambiente donde se desarrolla la actividad laboral (38). Pero desde el punto de vista de la psicología, el estrés debe ser entendido desde tres enfoques; el primero es como estímulo, es decir, el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo; el segundo es como reacción o respuesta, ya que el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo; y por último como interacción, toda vez que el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo(39).

El estrés produce cambios emocionales, físicos y de comportamiento, que serán dependientes de la intensidad de los estresores, y esto es porque cuando un individuo se encuentra expuesto a situaciones que alteran su organismo, el cerebro

lo registra y emite señales que recaen directamente en el interior del cuerpo para regular distintos procesos biológicos que pueden generar depresión, ansiedad, y llegar a afectar a diversos órganos corporales, provocando malestar estomacal, taquicardia, colon irritable, es decir, estreñimiento o diarrea, entre otros padecimientos; insomnio, nerviosismo(29).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés relacionado con el trabajo está fuertemente influenciado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales y se desarrolla cuando las exigencias del trabajo no corresponden o excedan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; pero también se da, cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa(3).

Por otro lado, el término de estrés laboral es un concepto relativamente nuevo, para Li Shani (1991) es la interacción entre las características organizacionales que se hacen amenazadoras para el individuo, así como la manera en que estas impactan en la satisfacción que se tiene en el trabajo(40) e implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran factores como el ser despedido, desajuste económico, personal, familiar y social, reajuste o reubicación del puesto de trabajo, cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos(36), lo que plantea que el individuo deba adaptarse a las diversas situaciones para lograr mantener su equilibrio y satisfacer sus necesidades(41).

2.2.1.1. Niveles de estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) respecto al estrés laboral ha considerado 07 dimensiones(3) como son:

- Clima organizacional: Definido como el conjunto de características de calidad de vida laboral que va a tener enorme influencia en la producción y el progreso del talento del trabajador.
- Estructura organizacional: Son los procedimientos realizados de manera coordinada entre las personas, e incluye: coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad.
- Territorio organizacional: Dimensión relacionada con la disponibilidad y disposición del espacio físico o infraestructura física para el desarrollo del trabajo, a efectos de garantizar seguridad y limitar los riesgos.
- Tecnología: Materiales, equipos e insumos con que cuenta el trabajador para realizar de manera apropiada su labor encomendada dentro de su centro de trabajo. También implica la capacitación e inducción que reciben los trabajadores para el uso de las mismas.
- Influencia del líder: Influencia ejercida por ciertas personas al interior de la organización, por lo general la ejercida por los jefes, y su influencia en el comportamiento de otros para lograr resultados.
- Falta de cohesión: Personas que no se identifican con los demás miembros del equipo con las que desarrollan actividades diariamente.
- Respaldo del grupo: Es fomentar buenas relaciones interpersonales en los espacios laborales para que haya un respaldo del grupo por cada uno de los miembros, para lograr con éxito las actividades del grupo es fundamental la comunicación, esto se logra con respeto mutuo.

Álvarez (2009) en base al cuestionario de estrés laboral de OIT-OMS ha considerado 04 niveles de estrés laboral: Bajo, intermedio, estrés y alto nivel de estrés(42). Niveles en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes. No obstante, es importante subrayar que no todos los tipos de estrés afectan por igual a los empleados, de este modo, nos encontraremos con factores que generan estrés en unas personas y apenas afectan a otras.

2.2.1.2. Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral afecta tanto al trabajador como a la organización o institución. En el trabajador el estrés rompe el equilibrio cuerpo-mente provocando que las alteraciones psicológicas tengan una repercusión organiza y viceversa, en el corto, medio o largo plazo, ello estará en función del grado de resistencia al estrés que tiene cada persona, así como de la intensidad del estímulos o factor estresantes y de la prolongación o permanencia en el tiempo de exposición a dicha situación estresante sin tomar alguna medida correctiva(43)

a. Consecuencias físicas.

Delgado M (2002) describe las consecuencias físicas del estrés laboral: (44)

Trastornos Gastrointestinales	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
Trastornos Cardiovasculares	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias Arritmias cardíacas
Trastornos Respiratorios	Asma bronquial Hiperventilación Disnea

	Sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos Endocrinos	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
Trastornos Sexuales	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la libido
Trastornos Dermatológicos	Prurito Dermatitis atípica Sudoración excesiva Alopecia
Trastornos Musculares	Tics calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares
Otros	Cefaleas Dolor crónico Insomnio Trastornos inmunológicos Falta de apetito Artritis reumatoide

Fuente: Extraído del Documento Estrés laboral. María Ángeles del Hoyo Delgado. C.N.N.T

Además, se ha demostrado que entre los individuos que sufren estrés laboral, aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dicha conducta existía de modo previo a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber un aumento significativo de desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia(43)

b. Consecuencias psicológicas

Las consecuencias psicológicas del estrés dependen en gran manera de las variables individuales. Del Prado J., menciona que el síntoma inmediato del estrés es el padecimiento de adaptación, que supone una sensación de frustración, ansiedad y depresión que de prologarse puede degenerar en trastornos mentales (por ejemplo incapacidad para concentrarse, deterioro de la capacidad de toma de decisiones, desorientación, olvido, trastornos del sueño, etc.), trastornos del comportamientos (por ejemplo alteración y distorsión de las interacciones con familiares y amigos, incremento de la conflictividad familiar, desestructuración familiar y social, absentismo laboral, sabotajes, drogadicción, trastornos de personalidad, etc.) y, en casos extremos, suicidio(45).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), el estrés laboral negativo también inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal, y enumera algunas de sus manifestaciones: apatía, agresión, ansiedad, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, mal humor, baja autoestima, dificultad para adoptar decisiones, sensación de estar confundido, imposibilidad para concentrarse y mantener la atención, falta de control de uno mismo, sensación de desorientación, frecuente pérdida de memoria, bloqueos mentales, ser excesivamente sensible a las críticas y recurrir al consumo de drogas tóxicas(46).

Las manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarán relacionado con expresarse muy rápido, presentar temblores, tartamudear, imprecisiones al

comunicarse, actuar precipitadamente, tener escaso control emocional, mantener voz entrecortada, tener alteraciones respecto a la ingesta de alimentos, presentar conducta impulsiva, risa nerviosa, o bostezar muy a menudo. Todos estos efectos repercuten negativamente en la calidad de las relaciones interpersonales, tanto en el ámbito familiar como laboral, pudiendo incluso provocar la ruptura marcada de dichas relaciones(44).

c. Consecuencias del estrés laboral para la empresa:

Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato; afectando directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas. Algunas consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa son la generación de sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración...) aumento del ausentismo; incremento de accidentes laborales, mayor número de bajas por enfermedad, bajo rendimiento por empleado, menor productividad, aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción(15).

2.2.2. Clima Laboral

El clima laboral es definido como una medida perceptiva de los atributos organizacionales y se refiere a una serie de características que son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades y la relación con sus miembros y con la sociedad. Existe una amplia variedad de dimensiones que integran el clima de una organización y que han sido medidas por consultores e investigadores las agrupó en las siguientes categorías(34).

- Características del puesto o características del rol que se desempeña. Ejemplo, cantidad de ambigüedad asociada a su papel en la organización, cantidad de roles conflictivos que tiene que asumir o el nivel de sobrecarga de trabajo por sus roles.
- Características organizacionales: Ejemplo, qué tan innovadores son los productos de la empresa, cuán justa es la institución en la aplicación de políticas y procedimientos a empleados y clientes, qué tanta oportunidad hay dentro de la compañía para crecer o desarrollarse.
- Características de liderazgo: Elementos asociados con los líderes o directivos de la compañía. Por ejemplo, cómo facilitan el trabajo, qué tan efectivos son en definir las metas y el nivel de confianza que permiten establecer.
- Características del grupo de trabajo: Se enfocan en las relaciones con los grupos de trabajo, departamentos o equipos. Por ejemplo, el grado de cooperación entre empleados, orgullo de pertenencia a cierto departamento y el grado de aceptación de nuevos miembros.

2.2.2.1. Características del clima laboral

Bustamante (1994) considera que las características más resaltantes del clima organizacional son(47):

- Tiene un cierto comportamiento estable.
- Repercute en el comportamiento o conducta de los trabajadores de la organización.
- Determina el grado de compromiso e identificación de trabajadores con la organización.
- Es evaluado según la percepción de los trabajadores.

- El ambiente laboral está influenciado por la estructura, dirección, políticas y planes de gestión adoptados.
- Rotación del personal continuo e injustificado.
- Es importante tomar en cuentas estas características al momento de evaluar y monitorear el clima de la organización, y establecer que factores pueden estar afectándolo para buscar de manera integral una pronta solución, si se llega a presentar algún problema.

2.2.2.2. Factores que conforman el clima Organizacional

Goncálves en 2000(48), establece la existencia de determinados elementos en cada organización que son fundamentales para el clima organizacional, tales como:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente donde se desarrolla el trabajo.
- Estas características son percibidas de manera directa o indirecta por los trabajadores que cumplen sus funciones y responsabilidades en ese medio ambiente.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Cada organización tiene características del clima organizacional que son relativamente permanentes en el tiempo, pero se diferencian tanto al interior de la organización o entre otras externas.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional contribuye con la satisfacción laboral de la persona. La satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características y representa una actitud en vez de un comportamiento. Existen diferentes variables que intervienen en la satisfacción laboral y están relacionados con el individuo, con el grupo o con la organización(49).

2.2.2.3. Dimensiones del clima organizacional

Palma (2004) estableció que el clima organizacional tiene cinco dimensiones: (38).

- Realización personal: Definido como la apreciación del empleado en referencia a las posibilidades que el ambiente de la organización favorezca su desarrollo personal y profesional sujeta a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento laboral: Grado de identificación de los empleados con los valores organizacionales y asumir el compromiso para con el desarrollo de la institución.
- Supervisión: Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de los directivos y jefes en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Comunicación: Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

- Condiciones laborales: Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

Estas dimensiones son importantes entenderlas y aplicarlas; pues van a determinar los sentimientos y percepciones de los trabajadores hacia su organización, manifestándose en conductas y comportamientos con sus compañeros de trabajo como con su entidad.

2.2.2.4. Tipos de clima organizacional

Predominan cinco tipos de clima organizacional, que una organización según su etapa de desarrollo o las presiones internas o externas pueden experimentar, en algunas veces de forma puro una de ellas o una combinación de las mismas(34):

- Clima rutinario: caracterizado por ser monótono, apático e impersonal. Generalmente marcado por altos niveles de hostilidad, cautela e intimidación.
- Clima orientado para la tarea: Aquí el trabajo se caracteriza por ser altamente sistémico y controlado por sus miembros, hay evaluación constante buscando la eficacia; los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia.
- Clima de apoyo mutuo: Caracterizado por la presencia de lazos de amistad, empatía y preocupación entre los trabajadores y respeto por los sentimientos ajenos. Las actividades asignadas y los requisitos tienen una importancia mínima pues las personas responden las unas a las otras como iguales.
- Clima práctico: Se caracteriza por la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel democrático, donde los problemas lo resuelven el

mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.

- Clima propósito: Aquí se centra en la actividad que realizan los miembros, abierta permanentemente a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos.

Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos. Las personas pueden sentir mayor satisfacción con la calidad de sus relaciones como con la calidad de lo que producen conjuntamente. Aquí se ve una clara diferencia entre los tipos de climas existentes dentro de una organización, estos son importantes para ella; ya que de esta manera se puede invertir.

2.2.2.5. Consecuencias del clima laboral

Para el Ministerio de Salud del Perú en el documento técnico Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. RM N° 623-2008/MINSA (22) hace referencia que el clima organizacional tendrá repercusiones positivas o negativas en la organización, definidas por la percepción que tienen los miembros sobre la misma. Entre las repercusiones positivas destaca la percepción de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Las negativas incluyen débil adaptación al trabajo, rotación constante, ausentismo frecuente, escasa innovación, baja productividad, entre otros.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las demás estructuras, y las características propias de la organización y las personas que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional promueve el desarrollo de un clima laboral favorable establecida sobre la base del respeto a las necesidades, los valores y creencias de sus integrantes, expectativas, así como las normas y prácticas compartidas y transmitidas por sus miembros y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

2.3. Hipótesis

Hi. Existe relación entre el clima laboral y el nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes: Huasmín y Sucre de Celendín.

Ho. No existe relación entre el clima laboral y el nivel de estrés de los trabajadores los establecimientos de salud, de las micro redes: Huasmín y Sucre de Celendín.

2.4. Variables

Variable 1: Clima laboral.

Variable 2: Estrés laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala	Fuente de recolección de datos
Variable 2: Estrés Laboral	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).	<ul style="list-style-type: none"> - Clima o cultura organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo 	Bajo nivel de estrés Nivel intermedio Estrés Alto nivel de estrés	25 – 90 91 – 117 118 - 153 154 - 175	Ordinal	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS
Variable:1 Clima laboral	“Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información y condiciones laborales que facilitan la tarea”. (38)	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales 	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable	210 – 250 170 – 209 130 – 169 90 – 129 50 - 89	Ordinal	Instrumento de clima laboral de Sonia Palma Carrillo

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y Tipo de estudio

Investigación de diseño observacional de tipo descriptivo de corte transversal (*Por: Carlos Manterola, Guissella Quiroz, Paulina Salazar, Nayeli García*), referido al clima laboral y el estrés en los trabajadores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de las micro redes: Huasmín y Sucre; y como estas variables se comportan o relacionan entre sí.



Donde:

O1: Clima laboral

O2: Nivel de estrés laboral

R: Relación entre O1 y O2

M: Muestra

3.2. Población de estudio

La población de estudio fueron los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes de Huasmín y Sucre. La micro Red Huasmín cuenta con 6 establecimientos de primer nivel bajo su jurisdicción pertenecientes al distrito de Huasmin con un total de 26 trabajadores de Salud tanto profesional médico, no médico, técnicos y de servicios, con infraestructura y equipamiento mínimo para brindar la atención en Salud. En cambio, la micro red Sucre se encuentra al sur de

la provincia de Celendín, cuenta con 11 Establecimientos de salud bajo su jurisdicción pertenecientes a los distritos de Oxamarca, José Gálvez, Jorge Chávez y Sucre con un total de 41 trabajadores de salud entre profesional médico, no médico, técnicos y de servicios.

El universo entonces, estuvo constituido por un total de 67 trabajadores de la salud correspondiente a los 17 establecimientos de salud.

3.3. Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Trabajadores nombrados y contratados de 18 a 60 años de edad.
- Trabajadores de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, que firmen el consentimiento informado y aceptan colaborar en el presente estudio de investigación.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no se encuentren dentro del rango de edad considerado para la investigación.
- Trabajadores que no desean participar libremente en la investigación.

3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores que laboran en los establecimientos de salud de las Microrredes de Huasmin y Sucre participantes en el estudio.

3.5. Muestra

No se trabajó con muestra, se incluyó a todas las personas que constituyeron la población de estudio, siempre que cumplieron los criterios de inclusión.

3.6. Área de estudio: Establecimientos

Son un total de 17 establecimientos de salud del primer nivel de atención correspondiendo 6 establecimientos a la Microred Huasmin del distrito de Huasmin y 11 establecimientos de Salud de la Microred de Sucre correspondiente a los distritos de José Gálvez, Jorge Chávez, Oxamarca y Sucre de la provincia de Celendín de la región Cajamarca.

3.7. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica para la recolección de la información se realizó a través de una encuesta, por lo que implicó establecer contacto con las unidades de análisis.

Previo a la recolección de datos se solicitó a las autoridades de los establecimientos de salud involucrados en la investigación los permisos, así mismo se realizó las coordinaciones con los profesionales a fin de informarles sobre el objetivo de la encuesta, respeto al anonimato y confidencialidad; además de su autorización respectiva en forma escrita para el consentimiento informado.

En la presente investigación se hizo uso de 01 cuestionario que constaba de 03 partes: La primera para recoger información de las características sociodemográficas de los participantes: Edad, sexo, ocupación, procedencia, condición laboral, cargo que desempeña, tiempo de trabajo; que no tuvieron puntaje alguno. La segunda parte recogió datos de clima laboral y la tercera parte para recoger información sobre estrés laboral.

Para recoger información de clima laboral se utilizó la Escala de Clima Laboral, que es un instrumento tipo Likert diseñado por la autora Sonia Palma Carrillo (2004). Instrumento que ha sido utilizado en diferentes estudios de investigación, y mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, consta de 50 ítems, que evalúa cinco dimensiones respecto al nivel de percepción global del ambiente laboral así: 10 corresponden a la autorrealización, 10 a involucramiento laboral, 10 a supervisión, 10 a comunicación y 10 a las condiciones laborales(38) (Anexo 1)

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

Los ítems tienen valores de puntuación: de 1 a 5; así: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo no en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El puntaje en la escala general es de 250 puntos como máximo y de 50 puntos como mínimo. Se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria. Finalmente, la categorización es como sigue:

Categoría	Dimensiones	Puntaje Total
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral en la presente investigación fue un cuestionario tipo Likert de estrés laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, el cual mide estresores en la organización, en el grupo y en las personas. Este instrumento consta de 25 ítems clasificados en 7 dimensiones: 4 de cultura organizacional, 4 de estructura organizacional, 3 de territorio organizacional, 3 de tecnología, 4 de influencia del líder, 4 de falta de cohesión y 3 de respaldo del grupo(50).

Dimensiones	Ítems	Total
Cultura organizacional	1, 10, 11, 20	4
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4
Territorio organizacional	3, 15, 22	3
Tecnología	4, 14, 25	3
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3

Los ítems tienen valores de puntuación: de 1 a 7; así: 1 nunca es fuente de estrés, 2 raras veces es fuente de estrés, 3 ocasionalmente es fuente de estrés, 4 algunas veces es fuente de estrés, 5 frecuentemente es fuente de estrés, 6 generalmente es fuente de estrés y 7 siempre es fuente de estrés.

La sumatoria mínima será de 25 puntos y la máxima 175. Para categorizar la variable de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS se consideró lo propuesto por los autores Ivancevich y Matteson son: quienes establecieron 04 categorías:

Dimensiones	Niveles de estrés			
	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto
Estrés Laboral	25-90	91-117	118-153	154-175
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Previo a la recolección de datos, se realizó una capacitación sobre los instrumentos y un ensayo de la entrevista, forma correcta de realizar las preguntas, haciendo hincapié en la presentación del equipo y los objetivos del estudio, así como recomendaciones de cortesía al contactar a las personas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Dado que los 02 instrumentos usados en la presente investigación no han sido modificados en ningún sentido, y se han usado en diferentes estudios y sobre todo han sido validados por instituciones debidamente acreditadas como la OMS, OIT, MINSA, no ha sido necesario realizar la validez ni confiabilidad de los mismos.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos se codificaron y digitaron para su procesamiento automatizado en el software Excel utilizando las aplicaciones estadísticas. También se hizo uso del programa estadístico Package for the Social Science (SPSS) versión 20. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva a través de frecuencias y porcentajes. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas estadísticas y se realizó el análisis y discusión de los mismos a través de estadística inferencial.

Se aplicó una prueba estadística para conocer si existe relación entre las variables de estudio, siendo la Chi cuadrado con un nivel de confianza del 5%.

3.9. Consideraciones éticas

La presente investigación consideró los siguientes criterios(51):

- Principio de autonomía, por cuanto se respetó en todo momento la libertad de participar voluntariamente en el estudio y retirarse cuando ellos lo crean conveniente, por lo que se les informó sobre los objetivos del estudio y se les solicitó su consentimiento informado para su participación.
- Principio de beneficencia, por cuanto los resultados de la investigación serán de beneficio para el personal de salud y las autoridades del establecimiento al tener sustento para plantear estrategias de mejoras del clima laboral y disminución del estrés laboral.
- Principio de no maleficencia, debido a que las personas participantes no fueron sometidos a ningún procedimiento que coloque en riesgo su integridad y salud.
- Principio de justicia, todos los participantes fueron tratados con cordialidad, respeto y sin preferencias.

La investigadora hizo mucho énfasis en la confidencialidad, la información recopilada no fue utilizada para otro propósito. Toda la información obtenida fue responsabilidad única y exclusiva de la investigadora y fue almacenada en un lugar seguro y accesible para garantizar la confidencialidad de la misma. Los principios de ética en investigación no fueron vulnerados y el riesgo de vulnerar los derechos de las personas que participaran en esta investigación fue nulo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de las escalas de clima laboral y estrés laboral en los trabajadores de las micro redes de salud de Huasmín y Sucre de la red de salud Celendín, Cajamarca.

Tabla 1. Perfil sociodemográfico de los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes de Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Perfil sociodemográfico	Nº	%
Edad		
18-29	6	9,0
30-59	60	89,6
60 a +	1	1.5
Sexo		
Femenino	46	68,7
Masculino	21	31,3
Grupo Ocupacional		
Otros	2	3,0
Técnico	26	38,8
Profesional no Médico	34	50,7
Profesional Médico	5	7,5
Procedencia		
Celendín	54	80,6
Cajamarca	9	13,4
Otras regiones	4	6,0
Condición Laboral		
SERUMS	3	4,5
CAS	34	50,7
Nombrado	30	44,8
Tiempo de servicio		
0-5	43	64,2
6-10	15	22,4
11-15	4	6,0
16-20	5	7,5
Total	67	100.0

Fuente: Elaboración propia

Los participantes de este estudio, fueron en su mayoría de sexo femenino (68,7%) de edad predominante entre 30 a 59 años (89,6%). El mayor grupo ocupacional lo constituye el profesional de la salud no médico y técnico con un 50,7% y 38,8% respectivamente. En cuanto a la procedencia la mayoría de ellos (80,6%) son de la misma provincia donde actualmente trabajan, siendo la condición laboral del 50,7% de contrato administrativo de servicios (CAS). El tiempo de servicio que tienen los participantes mayormente es de 0 a 5 años seguido del tiempo entre 6 a 10 años con 64,2% y 22,4% respectivamente.

Tabla 2. Clima laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Clima Laboral	Nº	%
Desfavorable	33	49,3
Medio	30	44,8
Favorable	4	6,0
Total	67	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se aprecia que el 49,3% y 44,8% de participantes consideran que el clima laboral en la que diariamente realizan sus actividades es desfavorable o medio respectivamente. Solo un mínimo porcentaje opinan que el ambiente es favorable. Esto indica que el clima laboral en los establecimientos de salud de la red Celendín necesitan ser analizado detenidamente a efectos de implementar estrategias que permitan garantizar un buen clima laboral que se traduzca en un aumento de la productividad y favorezca tener trabajadores eficientes y que gocen de salud y bienestar.

Tabla 3. Clima laboral, según dimensiones, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Dimensiones del clima laboral	Muy Desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy Favorable	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Realización Personal	8	11,9	21	31,3	21	31,3	17	25,4	0	0,0
Involucramiento Laboral	12	17,9	17	25,4	23	34,3	11	16,4	4	6,0
Supervisión	8	11,9	23	34,3	25	37,3	7	10,4	4	6,0
Comunicación	9	13,4	21	31,3	26	38,8	11	16,4	0	0,0
Condiciones Laborales	6	9,0	28	41,8	21	31,3	7	10,4	5	7,5

Fuente: Elaboración propia

El 50,7% consideran que el clima laboral respecto a las condiciones laborales al interior de sus establecimientos de salud es desfavorable y muy desfavorable, lo mismo ocurre para la dimensión de comunicación que suma un 44,8% entre muy desfavorables y favorable. La mayoría de participantes tienen una opinión media en relación a las 5 dimensiones del clima laboral, en promedio 34% en relación a todas las dimensiones del clima laboral evaluadas. Solo un menor porcentaje tiene opiniones favorables que se evidencian sobre todo respecto a la dimensión realización personal con 25,4% e involucramiento laboral con 22,4%.

Tabla 4. Nivel de Estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Nivel de Estrés laboral	Nº	%
Bajo	11	16,4
Intermedio	25	37,3
Estrés	23	34,3
Alto estrés	8	11,9
Total	67	100,0

El análisis de los niveles de estrés laboral en los participantes del estudio evidenció que un 37,3% de ellos tiene un nivel de estrés considerado como nivel intermedio, 43,3% nivel de estrés propiamente dicho y 11,9% tuvo alto nivel de estrés. Solo un porcentaje de 16,4% tuvo un nivel de estrés bajo.

Tabla 5. Estrés laboral, según dimensiones, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Dimensiones del estrés laboral	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto Estrés	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cultura organizacional	8	11,9	9	13,4	27	40,3	23	34,3
Estructura organizacional	3	4,5	13	19,4	33	49,3	18	26,9
Territorio organizacional	24	35,8	14	20,9	19	28,4	10	14,9
Tecnología	4	6,0	29	43,3	20	29,9	14	20,9
Influencia del líder	4	6,0	7	10,4	38	56,7	18	26,9
Falta de cohesión	6	9,0	16	23,9	23	34,3	22	32,8
Respaldo del grupo	10	14,9	7	10,4	47	70,1	3	4,5

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 evidencia que los participantes perciben altos niveles de estrés en las dimensiones de cultura organizacional, falta de cohesión, estructura organizacional e influencia del líder con 34,3%; 32,8%; 26,9% y 26,9% respectivamente. Para el caso de nivel estrés las dimensiones con más altos porcentajes son respaldo del grupo (70,1%), influencia del líder (56,7%), estructura organizacional (49,3%) y cultura organizacional (40,3%). La dimensión de territorio organizacional tiene el porcentaje de bajo nivel con un 35,8%.

Tabla 6. Relación entre clima laboral y estrés laboral, en los trabajadores de los establecimientos de salud de las micro redes Huasmín y Sucre, Celendín 2019

Clima Laboral	Estrés Laboral								Chi Cuadrado	Valor p
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy desfavorable	0	-	0	-	0	-	0	-		
Desfavorable	4	6,0	1	1,5	20	29,9	8	11,9	66,1	0.000
Medio	3	4,5	24	35,8	3	4,5	0	0,0		
Favorable	4	6,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Muy favorable	0	-	0	-	0	-	0	-		
Total	11	16,4	25	37,3	23	34,3	8	11,9		

En la tabla 6 se evidencia que el 29,9% (20) de los trabajadores considera que el clima laboral es desfavorable y que ello le genera estrés, un 11,9% (8) considera que este clima laboral les genera altos niveles de estrés. También es notorio que hay un 35,8% (24) participantes que consideran que el clima laboral donde continuamente interactúan es medio y por ende que el estrés al que están sometidos lo califican como de nivel intermedio.

Al establecer la relación entre el clima laboral y el estrés laboral, se obtuvo un valor de Chi cuadrado de 66,1 con un valor de $p < 0,05$ por lo que se evidencia que existe una asociación estadísticamente significativa inversamente proporcional entre las variables de estudio ($p = 0.000$).

4.2. Discusión

En los últimos años, el estrés se ha convertido en un problema psicosocial de importancia significativa dada las consecuencias para la salud individual, colectiva y salud pública(52). Investigaciones desarrolladas evidencian que profesionales médicos y no médicos están expuestos al estrés en el ámbito laboral traducido en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal(36),(53).

En este estudio en la que participaron 67 trabajadores de salud, por lo general de sexo femenino, edad promedio 35 años y tiempo de servicio mayormente entre 0 a 5 años evidencia que el clima laboral percibido por ellos mismo es desfavorable (49,3%) o medio (44,8%), lo cual indica que la convivencia en el trabajo no es muy buena. Similares resultados encontraron algunos estudios nacionales como el de Miranda y Bustamante; que hallaron niveles de estrés en profesionales de salud que superaron el 40% para el nivel medio y más del 35% para el nivel alto(26),(54), siendo más frecuente en trabajadores de sexo femenino (32),(30). Resultados que debe tenerse en consideración debido a que altos niveles de estrés laboral produce cambios emocionales, físicos y de comportamiento que podrían afectar la productividad y el rendimiento óptimo de los trabajadores.

No obstante, otros resultados como el realizado por Marrero y Talledo difieren de lo encontrado pues dan a conocer que la percepción de clima laboral en el personal de salud generalmente es percibida como favorable o regular (33),(55) siendo necesario entonces, realizar mayores estudios considerando el entorno, y las condiciones particulares de cada institución u organización. La OMS, en su

artículo Ambientes de Trabajo Saludables: Un modelo para la acción; enfatiza en esta necesidad considerando no solo los aspectos del medio físico, organizacionales, sistemas de trabajo, medio ambiente y condiciones de la organización; sino también tomando en cuenta las competencias y habilidades del trabajador, sus requerimientos, su cultura e idiosincrasia, y su situación personal después de la jornada laboral, todo lo cual pueden influir en su salud, rendimiento y tolerancia o afrontamiento hacia el estrés(14).

Respecto al clima laboral según dimensiones, son las condiciones laborales, la supervisión y la comunicación los que tienen los porcentajes mayores respecto a nivel desfavorables (41,8%, 34,3% y 31,3%). Hernández, también demostró que las dimensiones sobre la cual el trabajador tiene mayor percepción desfavorable son el trabajo personal, orgullo de pertenencia, supervisión, trabajo en equipo y comunicación(56). Vizcarra también encontró que la supervisión (34%), el involucramiento laboral (16%), autorrealización (14%), y la comunicación (13%) tuvieron porcentajes altos de percepción desfavorable(57). Ello implica que las organizaciones deberían tener presente que una definición clara del rol de los empleados, la aplicación equitativa de los procedimientos son aspectos favorables para mejorar el clima laboral.

No obstante, como lo expresa Koch (1996) el clima laboral es producto de una visión compartida, extendida en el grupo o la organización y no es un constructo individual, esto quiere decir que clima laboral sea positivo o negativo es una percepción grupal que se forja dentro de la empresa en la que se labora, por grupo de personas que la conforman, es el resultado grupal de la realidad, de cómo todos los trabajadores coinciden al momento de percibirla(47). Maslow

(1943) también hace este énfasis pues considera que son una serie de factores los que deben desarrollarse para lograr una percepción favorable del entorno laboral, o como lo expresa Judge (2004), los sentimientos negativos pueden ser propiciados por estados afectivos fuera del trabajo que influyen dentro de éste. (12).

Por otro lado, el 71,6% de los trabajadores manifiesta estar sometido a niveles de estrés intermedio y estrés propiamente dicho, porcentaje relativamente alto, por lo que debe ser analizado pues expresan la tensión continua a la que están sometidos en su quehacer diario y podría influir en la relación con el trato al usuario de los servicios de salud. Resultados similares se reportan en algunos estudios internacionales hechos en Colombia y España (16),(58) y estudios nacionales hechos en Lima(28),(59) que encontraron niveles de estrés moderados a altos en el personal sanitario, con diferencias entre las distintas áreas y especialidades y que existen factores objetivos y subjetivos inherentes a cada persona parecen influir en los grados de estrés.

Los niveles del estrés según dimensiones, identificadas en las enfermeras de este estudio, que tiene los mayores porcentajes están en relación con la dimensión de respaldo del grupo (70,1%) e influencia del líder (56,7%). Estudios como el de Acosta corroboran lo encontrado, sostiene que la influencia del líder puede afectar tanto las relaciones interpersonales y la cohesión de grupo(60). Borja también coincide, no obstante, hace una diferencia según el género; así para las mujeres los estresores más relevantes son influencia del líder, clima organizacional y estructura organizacional; mientras que para los hombres cambia la importancia pues ellos consideran a la tecnología, estructura

organizacional y al clima organizacional como principales factores estresantes. (61), por lo que se debe propiciar liderazgos transformacionales y fomentar relaciones interpersonales favorables en ambientes saludables.

Este nivel de estrés percibido en sus diferentes dimensiones responde a diversas exigencias y factores organizacionales propios de la institución y de las características emocionales de la persona, que se presentan diariamente, dando como resultado alteraciones somáticas y conductuales, así como consecuencias económicas dadas por el ausentismo laboral, tardanzas, baja producción afectando la misión y visión de la institución y el profesional. (39),(36). Muchas profesiones se encuentran sometidas a niveles elevados de estrés, y dentro de ellos, los que trabajan en el campo de la salud, y más en concreto los profesionales médicos y enfermeras, que están expuestos constantemente a niveles elevados de estrés, tanto de forma directa como indirecta. (58).

En este estudio se evidencia la relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el estrés laboral, similar a los resultados de otras investigaciones como las de Marrero, Mudarra y Morales (33),(31),(27) que señalan, que el clima organizacional laboral guarda relación inversamente significativa con estrés laboral, indicando que a mayor adecuado clima laboral menores van a ser los niveles de estrés en los trabajadores (29). Cano y Cáceres también ponen de manifiesto que existe asociación entre el clima y estrés laboral exponiendo que los niveles de estrés son resultado de un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para poder afrontarlas (39),(25).

Finalmente, esta relación significativa ($p=0.000$) entre las variables de estudio demuestra que, si se mejora las dimensiones del clima organizacional, disminuirían los niveles de estrés en los trabajadores reflejándose ello en disminución del ausentismo por agotamiento físico y mental.

Los resultados de esta investigación deben servir de sustento para que en la microrred de salud Huasmin y Sucre planifiquen, implementen, monitoreen, supervisen y evalúen programas y estrategias de mejora del clima laboral y gestión del estrés, que favorezcan el reconocimiento y valoración del trabajo, potencien competencias de trabajo en equipo, promuevan la colaboración entre diferentes áreas; generen estrategias de comunicación interna que permitan la participación e integración de los trabajadores; la promoción del buen trato entre trabajadores; y generen acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo de respeto, así como la promoción de factores de protección de riesgos laborales, salud de los trabajadores y riesgos psicosociales en el trabajo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Los participantes del estudio son mayormente de sexo femenino de edad entre 30 a 59 años, profesional de la salud no médico de procedencia Celendín y generalmente de modalidad de contrato de trabajo CAS.
2. El clima laboral en los establecimientos de salud de las micro redes de Huasmín y Sucre es percibido como desfavorable o medio respectivamente; siendo las dimensiones de condiciones laborales y supervisión las que tienen los más altos porcentajes de desaprobación en relación a las demás.
3. El nivel de estrés de los trabajadores de las micro redes de Huasmín y Sucre en su mayoría es intermedio y estrés, siendo las dimensiones respaldo del grupo, influencia del líder y estructura organizacional las que tienen porcentajes muy elevados.
4. Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el estrés laboral en los trabajadores de las micro redes de Huasmín y Sucre de la provincia de Celendín, evidenciado por la prueba de Chi cuadrado (66,1) y el valor de $p=0.000$; por lo cual se demuestra la hipótesis alterna planteada en este estudio.

5.2. Recomendaciones

1. A las autoridades de la Dirección Regional de Salud Cajamarca
Implementar estrategias y políticas públicas de alcance regional donde se priorice el abordaje integral del estrés laboral y sus consecuencias en la salud y desempeño laboral de los trabajadores de salud.
2. A las autoridades de las Micro redes y de los establecimientos de salud
Implementar en el corto y mediano plazo programas de fortalecimiento de la cultura organizacional, salud integral y de resiliencia a fin evitar la aparición del estrés laboral.
3. La Dirección Ejecutiva de la Red de salud Celendín
Evaluar permanentemente el clima laboral para mejorarlo continuamente, a fin de implementar oportunamente estrategias tendientes a disminuir los niveles de estrés en los trabajadores.
4. A las autoridades de la Universidad Nacional de Cajamarca
Fomentar la realización de mayores estudios de investigación sobre el tema, a fin de determinar la influencia de otras variables como las sociodemográficas, económico, culturales con el clima laboral y el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oficina Regional de Epidemiología. Análisis de Situación de Salud Cajamarca, 2018. 2018. Disponible en: <http://www.diresacajamarca.gob.pe/>
2. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales [Internet]. [citado 21 de enero de 2022]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X201100050000
3. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
4. Banco Mundial. El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. BIRF - AIF [Internet]. [citado 8 de julio de 2021]; Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
5. Cheng WJ, Cheng Y. Minor mental disorders in Taiwanese healthcare workers and the associations with psychosocial work conditions. J Formos Med Assoc Taiwan Yi Zhi. Abril de 2017; 116(4):300-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27424803/>
6. Lapo-Maza M., Bustamante-Ubilla MA. Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. Inf Tecnológica, 2018. [Internet]. [citado 21 de enero de 2022]; Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245&lng=en&nrm=iso&tlng
7. Lucas C, Ureta F. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuad Latinoam Adm. 2019; 25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
8. Jesús Bordas. Gestión estratégica del clima Laboral. Editorial UNED; 2016. 142 p. Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
9. OPS/OMS. Salud de los trabajadores - OPS/OMS, Organización Panamericana de la Salud [Internet] [citado 19 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
10. Mauricio Bock. El impacto del clima laboral sobre la empresa [Internet]. Recursos Humanos, el portal del Capital Humano. [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible

- en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
11. Hoyo Delgado MA del. Estrés laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004. Disponible: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
 12. Robbins SP, Judge TA. Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Pearson Educación; 2009. Disponible: rrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
 13. Saettone B, Madeleine L. Nivel de estrés laboral den cirujanos dentistas procedentes de la Red Asistencial Almenara, Essalud, usando el cuestionario MASLACH Burnout. Lima 2016 [Internet] [Para optar el grado de Cirujano Dentista]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2017 [citado 8 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1032>
 14. OPS/OMS. Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción: para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. Suiza; 2010 p. 32. Report No.: 1. Disponible: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44317>
 15. OPS/OMS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades, 2016 [Internet]. [citado 7 de julio de 2021]. 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
 16. Diario La República. Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. 29 de enero de 2022 [citado 29 de enero de 2022]; Disponible en: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
 17. Mora Prado. Estrés Laboral. Revista Soluciones [Internet]. [Citado 7 de julio de 2021]; I (2). Disponible en: <https://www.calameo.com/books/0062282126909261eedf8>
 18. Info Capital Humano. El 78% de los trabajadores peruanos ha tenido estrés laboral [Internet]. Recursos Humanos, el portal del Capital Humano. [Citado 8 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-78-de-los-trabajadores-peruanos-ha-tenido-estres-laboral/>
 19. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud, 2017

- [Internet]. [citado 8 de julio de 2021]; 20(1):44. Disponible en: <http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
20. MINSA, DGSP, Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. [Citado 10 de julio de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 21. Cusi Choque, Beatriz Josefina. Factores de Riesgo que provocan estrés laboral en el personal de enfermería clínica Caja Petrolera de Salud Bolivia. [Internet]. [2008] [citado 10 de julio de 2021]. Disponible en: <https://pdfcookie.com/documents/tesis-de-nivel-de-estres-hama-x20gr3xgr313>
 22. MINSA, DGSP. Metodología para el estudio del clima organizacional, Hilmart SA; 2012 [citado 10 de julio de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
 23. Instituto Nacional de Salud. Prioridades de Investigación en Salud en Perú 2019-2023 [Internet] [citado 17 de enero de 2022]. Disponible en: <https://web.ins.gob.pe/es/investigacion-en-salud/prioridades-de-investigacion>
 24. MINSA. Guía para el cuidado de la Salud Mental del personal de la salud. DGSP; 2020. Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
 25. Cáceres Cacho VP, Peralta Otero ME. Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. Univ. Priv Norte [Internet]. [citado 11 de julio de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
 26. Miranda JOM, Díaz NCG. Clima organizacional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca, Perú. Rev. Tzhoeoen, 2016. [Internet] [citado 11 de julio de 2021]; 8(2):32. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/400>
 27. Morales Gómez CM. Clima laboral y estrés laboral en el personal de una institución militar del Callao, 2016. 2016. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1187>
 28. Pérez Morales YA. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017. 2018. Disponible: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2717>
 29. Puma Chombo J. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>

30. Ortiz Uvidia GJ. 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 Bolívar. 2018. Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10794>
31. Mudarra Vásquez YL. Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019. 2019. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5293>
32. Mejía CR, Chacón JI, Enamorado-Leiva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinosa YA, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev. Asoc Esp Espec En Med Trab [Internet]. [citado 22 de enero de 2022]; 28(3):204-11. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
33. Marrero Ponce J. Clima organizacional y el nivel de estrés laboral en enfermeras, 2021. [Internet] [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16723/1951.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Brunet. El clima de trabajo en las organizaciones. [Internet]. Primera. Vol. I. México: Trillas; 2011 [citado 18 de julio de 2021]. Disponible en: [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20)
35. Litwin GH, Stringer RA. Motivation and Organizational Climate. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University; 1968. Disponible: <https://www.worldcat.org/title/motivation-and-organizational-climate-by-george-h-litwin-and-robert-a-stringer-jr/oclc/635794888>
36. Gonzales R. Estrés y Desempeño Laboral [Para optar el grado de Licenciado en Psicología]. [Quetzaltenango, México]: Universidad Rafael Landívar; 2014. Disponible: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
37. Modelo demanda – control - apoyo social de Karasek | [Internet]. Blog de PRL - IMF Smart Education. 2013 [citado 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
38. Carrillo SP. Escala de clima Laboral. Lima, Perú; 2004. (1; vol. 1). Disponible: https://www.academia.edu/Escala_clima_laboral_SPC_Manual_1o_Edicion
39. Cano A. La Naturaleza Del Estrés [Internet]. Sexta. American Psychological Association; 2002 [citado 11 de julio de 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/241826395/La-naturaleza-del-estrés>.

40. Li, Shani. Stress Dynamics of Information Systems Managers: A Contingency Model. *J Manag Inf Syst* [Internet]. 1 de marzo de 1991 [citado 11 de julio de 2021]; 7(4):107-30. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/07421222.1991.11517906>
41. Chiavenato Idalberto. *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Décima. 2007. 180 p. Disponible: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu_manos_-_chiavenato.pdf
42. Álvarez FJL. *Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del Especialista*. 12da ed. Vol. 1. Lex Nova; 2009. 577 p. Disponible: <https://editorial.tirant.com/es/libro/ergonomia-y-psicosociologia-aplicada-manual-para-la-formacion-del-especialista-9788498980431>
43. Oficina Regional Organización Internacional del Trabajo. *Estrés Laboral* [Internet]. 2015 [citado 11 de julio de 2021]. Report No.: 2. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
44. Hoyo Delgado MA del, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004. Disponible: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
45. Prado por JD. *Consecuencias psicológicas del estrés* [Internet]. Blog de PRL - IMF Smart Education. 2014 [citado 11 de julio de 2021]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-psicologicas-del-estres/>
46. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). *Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo - España, 2015* [Internet]. Madrid, marzo 2017; 2017 [citado 11 de julio de 2021]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
47. Koch SD, Bustamante CS de. Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. *Rev Interam Psicol Ocupacional* [Internet]. 12 de febrero de 2016 [citado 18 de julio de 2021]; 13(1):21-34. Disponible en: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/8>
48. Gonçalves, Alexis. *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC) [Internet]. 2000 [citado 18 de julio de 2021] ;(I). Disponible en: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

49. Mañas MÁ, Salvador C, Boada J. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*. : 7. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
50. Ivancevich, J. M. y Matteson M. T. *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. Trillas; 1989. Disponible: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
51. Salazar Raymond MB, Icaza Guevara M de F, Alejo Machado OJ. La importancia de la ética en la investigación. *Rev Univ Soc* [Internet]. Marzo de 2018 [citado 17 de enero de 2022]; 10(1):305-11. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&nrm=iso&tlng=es
52. Lozano-Vargas A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Rev Neuropsiquiatra* [Internet]. 8 de abril de 2021 [citado 24 de enero de 2022]; 84(1):1-2. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3930>
53. Miranda B. *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis de los hospitales*. [Internet]. [Caracas, Venezuela]: Universidad Católica Andrés Bello; 2017 [citado 17 de julio de 2021]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
54. Bustamante B, Pilar R del. *Condiciones laborales y niveles de síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del policlínico PNP – Cajamarca 2015*. Univ Priv Antonio Guillermo Urrelo [Internet]. 13 de junio de 2015 [citado 11 de julio de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/170>
55. Talledo Manrique M. *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes*. [Internet]. [Trujillo, Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1777/3/RE_PSICOLOGIA
56. Hernández YG, Moheno JM, Fragoso GG. Percepción del clima laboral respecto a los factores estructurales en una Institución de Salud pública en el Estado de Hidalgo. En México; 2017. p. 21. Disponible: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2017/3.05.pdf>
57. Fernández MÁV, Llaja V, Sánchez CL, Aguilar JT. *Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*. *Inf Psicológicos* [Internet]. 2015 [citado 29 de enero de 2022]; 15(2):111-26. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5293835>
58. José Ignacio Aguado Martín. *El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual*. *Med segur trab* [Internet]. 2013 [citado 11 de julio de 2021]; 59(231).

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006

59. Cartagena Egas YY. “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018”. 2019. Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4138>
60. Acosta-Fernández M, Parra-Osorio L, Molina CB, Aguilera-Velasco MDLÁ, Pozos-Radillo BE. Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Rev Salud Uninorte* [Internet]. 2019 [citado 29 de enero de 2022]; 35(3):328-42. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81763959003/movil/>
61. Sánchez KGB, Fraga PGL, Aguirre JML. Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio Las Cienc* [Internet]. 2017 [citado 29 de enero de 2022]; 3(4):509-18. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>

|

ANEXOS

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1.	Existe oportunidad de progresar en la institución					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos					
4.	Se cuenta con el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan en el trabajo					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9.	En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores					
11.	Se participa para definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda mejor la tarea					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.	Existe suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina se hace mejor las cosas cada día					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.	Existe normas y procedimientos como guías de trabajo					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal					

37.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal						
38.	Los objetivos de trabajo están claramente definidos						
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace						
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución						
41.	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras						
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores de la institución						
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos						
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas						
45.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo						
46.	Se reconoce los logros en el trabajo						
47.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral						
48.	Existe un trato justo en la institución						
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización						
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros						

3. Estrés laboral

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1.	El que no comprenda las metas institucionales de mi institución me causa estrés.							
2.	La forma de rendir informes mensuales ante mi jefe inmediato y superiores me estresa.							
3.	Me estreso porque no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.	Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes estresa.							
6.	Me estresa cuando mi supervisor no me respeta.							
7.	El que no sea parte de un equipo de trabajo de colaboración estrecha me estresa.							
8.	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas me causa estrés.							
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de mi institución me causa estrés.							
10.	La forma en que se trabaja en mi institución no sea clara ni comprendida me estresa.							

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Clima laboral y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud, de las micro redes de Huasmín y Sucre, Celendín 2019.

Investigadora: Rosa María Asto Vargas, estudiante de la escuela de pos grado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Estimada participante:

Me dirijo a usted cordialmente con el fin de solicitar su valiosa participación en el mencionado estudio de investigación, el cual tiene como objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral y el nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos de Salud de las micro redes de Huasmín y Sucre de la Red de Servicios de Salud Celendín 2019.

Dicha participación es completamente voluntaria, no le producirá ningún tipo de daño, se respetará su confidencialidad, se ceñirá a principios éticos y no le implicará ningún costo económico. De antemano reciba usted mi agradecimiento por el interés y la atención prestada. Una vez leído este documento y teniendo la confianza de que la información que se vierte en el instrumento será sólo utilizada en el estudio de investigación en mención, doy mi consentimiento en forma voluntaria para participar en la investigación.

Firma del participante