



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DEL
CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS –
MARCONA EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA
SANITARIA 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Madeleine Del Rosario Pillaca Castilla

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en
Psicología

Docente asesor:

Dr. José Huamán Narvay

Código Orcid: 0000-0001-5400-5737

Chincha, Ica, 2021

ASESOR

DR. JOSÉ HUAMÁN NARVAY

Miembros del Jurado

Dr. Edmundo Gonzales Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martin Campos Martínez

DEDICATORIA

A mis padres porque estoy cumpliendo una promesa que les hice en vida, a mi esposo por su apoyo y comprensión, a mis hijos por darme fuerzas para continuar con mis estudios y culminación de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fortaleza para superar dificultades a lo largo de mi vida.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Ica por abrirme las puertas y a los docentes que brindaron sus conocimientos para culminar mi carrera profesional.

A la Gerente del Centro de Salud CLAS-Marcona por haber darme la oportunidad de realizar mi tesis en la Institución.

A mi esposo Elvis por su apoyo incondicional y a su mente prodigiosa y tu buen criterio en el momento indicado gracias por demostrar la gran fe que tiene en mí.

A mis hijos, Briam y Sarid por acompañarme y motivarme, porque sin su apoyo no habría logrado desarrollar con éxito mi tesis.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar – CLAS Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

La metodología aplicada fue cuantitativa correlacional, aplicada, de corte transversal; de diseño no experimental. La muestra fue no probabilística y comprendió a 40 sujetos de ambos sexos. Se utilizaron dos instrumentos para recoger los datos, la ficha técnica de Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) para la variable estrés y la escala de Clima Social en el Trabajo (WES) para la variable Clima Laboral.

Después de demostrar la hipótesis general a través del estadístico Rho de Spearman ($P = 0.000 < 0.05$) aceptamos la H_1 lo que generó como resultado que Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Asimismo, a mayor estrés, menor es la probabilidad de un Clima Laboral estable. En la presente investigación llegamos a la conclusión que existe relación entre el estrés y el Clima Laboral, por lo que se recomienda brindar programas de autoestima, manejo de emociones, de entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de problemas, orientados a reducir los niveles de estrés; así mismo, estudiar las variables en otros centros de salud con la finalidad de realizar análisis comparativo y proponer estrategias para reducir el estrés y mejorar el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar – CLAS Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Palabras clave: Estrés, Clima Laboral, colaboradores, Emergencia, Nivel, Dimensión, Instrumento, Salud, Emergencia, Sanitaria.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Stress and Work Climate in employees of the José Paseta Bar Health Center - CLAS Marcona, in the context of the Health Emergency 2020. The applied methodology was quantitative correlational, applied, cross-sectional; non-experimental design. The sample was non-probabilistic and comprised 40 subjects of both sexes. Two instruments were used to collect the data, the Maslach "Burnout" Inventory (MBI) technical sheet for the stress variable and the Social Climate at Work scale (WES) for the Work Climate variable. After demonstrating the general hypothesis through the Spearman Rho statistic ($P = 0.000 < 0.05$), we accept the H1 which gender as a result that there is a significant relationship between Stress and Work Climate in collaborators of the José Paseta Bar Clas- Marcona in the context of the Sanitary Emergency 2020. Likewise, the higher the stress, the lower the probability of a stable Work Climate. In the present investigation we come to the conclusion that there is a relationship between stress and Work Climate, so it is recommended to provide self-esteem programs, emotion management, social skills training, assertiveness, problem solving, aimed at reducing levels of stress; Likewise, study the variables in other health centers in order to carry out comparative analysis and propose strategies to reduce stress and improve the Work Climate in collaborators of the José Paseta Bar Health Center - CLAS Marcona, in the context of the Health Emergency 2020.

Keywords: Stress, Work Climate, collaborators, Emergency, Level, Dimension, Instrument, Health, Emergency, Sanitary.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
2.1. Descripción del problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Justificación e importancia	17
2.4.1. Justificación	17
2.4.2. Importancia	19
2.5. Objetivo general.....	19
2.6. Objetivos específicos	19
2.7. Alcances y limitaciones	20
2.7.1. Alcances de la investigación	20
2.7.2. Limitaciones de la investigación.....	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.1.1. Antecedentes internacionales	22
3.1.2. Antecedentes nacionales	24
3.1.3. Antecedentes locales	26

3.2. Bases teóricas	27
3.2.1. Estrés.....	27
3.2.1.1. Dimensiones del Estrés	28
3.2.1.2. Teoría del Estrés.....	30
3.2.1.3. Factores psicosociales y organizativos	30
3.2.1.4. Etapas del Estrés.....	31
3.2.1.5. Clases de Estrés.....	31
3.2.1.6. Estrés en colaboradores de salud.....	32
3.2.1.7. El Estrés en los médicos.....	32
3.2.1.8. El Estrés en las enfermeras y personal auxiliar	33
3.2.1.9. Factores del Estrés laboral en colaboradores de salud	34
3.2.1.9.1. Síntomas del Estrés:.....	35
3.2.2. Clima Laboral	35
3.2.2.1. Orígenes del clima organizacional	35
3.2.2.2. Definición de Clima Laboral	37
3.2.2.3. Características del clima organizacional.....	37
3.2.2.4. Variables que influyen en el Clima Laboral:.....	38
3.3. Marco Conceptual	41
3.4. Contexto de Emergencia Sanitaria	43
3.4.1. Definición de Emergencia Sanitaria	43
3.4.2. El Estrés en el contexto de Emergencia Sanitaria	44
3.4.3. Clima Laboral en el contexto de Emergencia Sanitaria	45
IV METODOLOGÍA	48
4.1. Tipo de Investigación	48
4.2. Nivel de Investigación	48
4.3. Diseño de la Investigación	49
4.4. Hipótesis Generales y Específicas.....	49

4.4.1. Hipótesis General	49
4.4.2. Hipótesis Específicas	49
4.5. Identificación de las Variables	50
4.5.1. Variable Estrés	50
4.5.2. Variable Clima Laboral	50
4.6. Operacionalización de Variables	51
4.7. Población y muestra	54
4.7.1. Población	54
4.7.2. Muestra	55
4.8. Recolección de datos	55
4.8.1. Técnicas	55
4.9. Instrumentos	55
4.9.1. Técnicas de análisis e interpretación de datos.	60
4.9.2. Técnicas de Análisis de datos	60
4.9.3. Técnicas de interpretación de datos	60
V. RESULTADOS	62
5.1. Presentación de resultados	62
5.2. Interpretación de resultados	62
5.2.1. Análisis descriptivo	62
5.2.1.1. Datos sociodemográficos	62
5.2.1.2. Nivel de Estrés	63
5.2.1.3. Clima Laboral	64
5.2.1.4. Dimensión Relaciones	65
5.2.1.5. Dimensión Autorrealización	66
5.2.1.6. Dimensión Estabilidad/Cambio	67
5.2.2. Prueba de hipótesis	68
5.2.2.1. Prueba de hipótesis general	68

5.2.2.2. Hipótesis Específica 1	69
5.2.2.3. Hipótesis específica 2:	70
5.2.2.4. Hipótesis específica 3:	71
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	73
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	73
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
7.1. Conclusiones	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS.....	83
Anexo 01: Ficha Técnica Escala de Maslach	83
Anexo 02: Escala de Maslach de Burnout Inventory (formato)	85
Anexo 03: Ficha técnica Escala de Clima Laboral Wes	86
Anexo 04: Escala de Clima Laboral R.H. Moos, (WES)	89
Anexo 05: Oficio de aplicación de los instrumentos.....	91
Anexo 06: Constancias de aplicación de instrumentos.....	92
Anexo 07: Consentimiento informado	94
Anexo 08: Informe de Turnitin al 28% de similitud	95
Anexo 09: Base de datos del estudio	96
Anexo 10: Matriz de consistencia	100
Anexo 11: Autorización para el uso de los instrumentos	102
Anexo 12: Constancia de Aprobación de Tesis	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables Estrés y Clima Laboral	51
Tabla 2: Relación de colaboradores del Centro de Salud.....	54
Tabla 3: Escala de valoraciones	57
Tabla 4: Baremos Perú	57
Tabla 5: Percentiles	57
Tabla 6: Baremos puntaje de dimensiones (Wes) Perú.....	59
Tabla 7: Escala de valores del coeficiente de correlación	61
Tabla 8: Datos Sociodemográficos	62
Tabla 9: Nivel de Estrés.....	63
Tabla 10: Equivalencia del Clima Laboral.....	64
Tabla 11: Nivel de Relaciones del Clima Laboral.....	65
Tabla 12: Nivel de Autorrealización del clima familiar.....	66
Tabla 13: Nivel de Estabilidad/Cambio	67
Tabla 14: Correlación entre Estrés y Clima Laboral.....	68
Tabla 16: Correlación Estrés y Autorrealización	70
Tabla 17: Correlación Estrés y Estabilidad/Cambio	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Origen del Estrés.....	28
Gráfico 2: Niveles de Estrés	63
Gráfico 3: Clima Laboral	64
Gráfico 4: Relaciones.....	65
Gráfico 5: Autorrealización.....	66
Gráfico 6: Estabilidad/Cambio.....	67

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia COVID 19 que se presenta en el mundo, el Estrés y el Clima Laboral se ha convertido en uno de los problemas más comunes en el área de salud, amenaza a uno de cada cinco trabajadores en el mundo. Actualmente dado que los profesionales de estas Instituciones se enfrentan a diario en forma directa a la enfermedad, las condiciones sociales, de salud, personales y económicas, el estrés y el entorno laboral deficiente son temas comunes para la investigación psicológica, fisiológica y laboral, pues se hallan expuestos a adquirir el virus. La falta de expectativas y la insatisfacción en el trabajo pueden aumentar la morbilidad, considerando que ciertos grupos son más susceptibles al estrés, sobre todo los que cuidan a los infectados.

Con el presente trabajo de investigación se pretende encontrar la relación entre el estrés y el Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria declarada en el Perú. Debido al trabajo que realizan diariamente estos colaboradores, se les observa agotados, tensos, y de mal humor, levantan la voz, son irritables; estas características constituyen una de las causas que motivan la ocurrencia de eventos adversos; es posible que los que experimentan un Clima Laboral negativo con deficiente adaptación, inconformidad, desconfianza, falta de comunicación, aislamiento grupal, evitación de sus obligaciones, muchas veces, trato inadecuado al paciente, falta de colaboración con los compañeros, estén más expuestos al estrés. En función a ello, esta investigación tiene importancia pues permitirá conocer la relación entre ambas variables, si cuando la variable estrés aumenta, altera el Clima Laboral o viceversa.

Este trabajo tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del “Centro de Salud José Pasetta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020”.

La hipótesis general, Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. La metodología considerada fue el tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo; de nivel correlacional y diseño no experimental.

El trabajo ha sido organizado en VII capítulos agrupados de la siguiente manera: El capítulo I, Introducción a la investigación; en el capítulo II se presenta la descripción del problema, objetivos, justificación, importancia y alcances de la investigación; el capítulo III. contiene el marco teórico, y los antecedentes nacionales e internacionales; el capítulo IV comprende la metodología a seguir, el tipo y nivel de la investigación, el diseño, población y muestra. El capítulo V, se centra en los resultados de la investigación a través de la estadística descriptiva e inferencial; el capítulo VI contiene el análisis y la interpretación de los resultados centrado en el estrés y el Clima Laboral, finalizando con las conclusiones y de esto se derivan las recomendaciones para la ejecución de talleres y programas de tratamiento psicológico en los colaboradores. Asimismo, se anexan las matrices e instrumentos con su respectiva validación que evidencia el estudio realizado.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

Varios estudios han demostrado que los trabajadores de la salud corren el riesgo de tener problemas de salud física y mental debido a la presión laboral. Según la Organización Mundial de la Salud, cuando los empleados se encuentran con este problema, pueden tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar menos del trabajo, sentirse menos comprometidos, sentirse cansados e inquietos, tener dificultad para dormir e incluso sufrir problemas físicos trastornos digestivos, aumento de la presión arterial, enfermedades cardíacas y otras enfermedades graves.

En lo que va del año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha emitido varias advertencias sobre el aumento del Estrés y del Clima Laboral con graves consecuencias para las personas, clasificando esto como un problema a nivel mundial y reconociendo que el agotamiento mental, emocional y psicológico se está dando por la presencia del Covid 19.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística de España (INE), en el año 2020 España es el tercer país europeo con más Estrés, con niveles cercanos al 60%. A nivel mundial en el 2020, en China se incrementaron los niveles de angustia en un 35%, un 60% en Irán y un 40% en EEUU, tres de los países más afectados por la pandemia, según la OMS. La preocupación de las personas sobre la exposición al virus hace que el nivel de Estrés también se vea afectado por los siguientes factores: la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de salud, la eficiencia del sistema de salud y las medidas de prevención y control tomadas por los gobiernos contra la pandemia. Un mal Clima Laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores.

En América latina, un estudio denominado Solidaridad, confirmó que el 75 % de las personas entrevistadas manifestaron haber tenido estrés en los últimos meses: el 54% se sintió nervioso, el 52 % cansado o sin motivo, el 46% inquieto o impaciente y el 34% sintió rabia o ira. En comparación con las personas mayores de 50 años, las personas de 18 a 29 años son las más afectadas. Actualmente en el Perú no hay investigaciones sobre el impacto emocional como consecuencia de la epidemia, sin embargo, el Covid-19 ha puesto en crisis el sistema de salud.

Esta situación ha obligado al gobierno a emitir el estado de Emergencia Sanitaria (El Peruano, DS.008-2020-SA) y la cuarentena ha tenido un impacto psicológico negativo en el personal de salud y en las personas más vulnerables, provocando estrés, miedo, confusión, enfado, frustración, preocupación, aburrimiento, soledad, estigma, ansiedad, desesperación, depresión. (Gutiérrez, 2020)

El Centro de Salud José Paseta Bar CLAS de Marcona, es un centro de categoría I-3 en donde se atienden solo urgencias y las emergencias son referidas hacia el hospital de Nasca. El centro de salud cuenta con 40 colaboradores divididos en dos turnos de trabajo de 6 horas cada uno y brinda atención integral a una población aproximada de 14000 habitantes; como todo centro de salud los colaboradores atienden a la población del lugar y foránea del distrito de Marcona dedicados al rubro de la minería, comercio y pesquería. La Emergencia Sanitaria está afectando la salud mental de los colaboradores, ocasionando emociones distorsionadas, estrés, miedo, pena, frustración, culpa, soledad y problemas relacionados con el sueño, apetito, agotamiento, entre otros, es lo que se observa cuando los pacientes llegan a la emergencia.

La mayor demanda laboral, incluida largas horas de trabajo, aumento del número de pacientes, las buenas prácticas en la atención, los protocolos impuestos por la pandemia, etcétera. al

parecer, causan ansiedad, depresión, negatividad y desesperación, estas condiciones afectan gravemente el desempeño de los trabajadores de la salud.

Es de suponer que la actitud de los colaboradores se relaciona con la Emergencia Sanitaria y con la escasa demanda de personal, la carencia de insumos y materiales, el hacinamiento y la indiferencia de las autoridades del sector salud al no incrementar los recursos humanos y materiales. La Institución atiende a gran número de la población con escaso personal que también ha sido contagiado, agravando más la caótica situación en la que se encuentra el sector salud en nuestro país, a ello se suma la falta de liderazgo, motivación, comunicación, empatía y como consecuencia el estrés influye en el Clima Laboral.

Pensamos que el problema en mención debe investigarse, por lo que se presenta la investigación: “Estrés y Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. En el Contexto de la Emergencia Sanitaria 2020”, con ello se busca mejorar las relaciones interpersonales, así como tener condiciones dignas y mínimas de trabajo para lograr rendimiento productivo para la institución y para el propio colaborador, gozando de un bienestar psicológico, y satisfacción laboral libre de conflictos que permita ofrecer una mejor atención a los pacientes que acuden al centro de salud para ser atendidos.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre Estrés y Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Peseta Bar Clas - Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el Estrés y la dimensión Relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión Autorrealización de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el Estrés y la dimensión Estabilidad/Cambio de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas – Marcona. en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación

- a) Investigar los factores de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de salud, nos permitirá inferir los resultados a la población estudiada a fin de actuar de manera oportuna y despertar reflexión sobre el problema, identificando las situaciones generadoras de Estrés e insatisfacción, esto permitirá intervenir en forma oportuna para mejorar la atención del paciente y personal en general.

b) Justificación Práctica

Investigar los factores de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de salud, nos permitirá inferir los resultados a la población estudiada a fin de actuar de manera oportuna y despertar reflexión sobre el problema, identificando las situaciones generadoras de Estrés e insatisfacción, esto permitirá intervenir en forma oportuna para mejorar la atención del paciente y personal en general.

c) Justificación Teórica

Se pretende generar reflexión acerca de la importancia del trabajo en grupo en un Clima Laboral sin Estrés, por ello la investigación se fundamenta en los trabajos de Elton. Mayo, quien, “constató que la producción en las empresas no se debía a la capacidad física del trabajador sino por las normas sociales y las expectativas del grupo” (Chiavenato 1999, p.125). y el psicólogo Kurt Lewin quien afirmó que “la conducta del individuo está determinada por el conjunto del sujeto y su ambiente y tiende a restablecer el equilibrio entre ambos, con el objeto de eliminar las tensiones” (Universidad Alas peruanas, 2008. p.22)

d) Base Jurídica

Esta investigación está avalada por la ley universitaria N° 30220. (MINEDU, 2014) capítulo VI Investigación Artículo 48. La investigación es una función básica y necesaria para la universidad, promueve y ejecuta la investigación, responde a las exigencias de la población mediante la creación de conocimientos y el desarrollo de tecnología, con especial atención en la realidad nacional. profesores, alumnos y egresados participan en tareas de investigación en sus propias instituciones, en grupos de investigación ya sea nacional o internacional establecidas por las universidades públicas o privadas. (p.25)

2.4.2. Importancia

Su importancia radica en que, los conocimientos que se aportará ayudaran a identificar las causas de los factores Estresantes en los colaboradores el Centro de Salud José Pasetta Bar Clas - Marcona. Así mismo el estudio servirá como un aporte significativo y como base de apoyo a otras investigaciones sobre Estrés y Clima Laboral en el marco de la Emergencia Sanitaria 2020. Que deseen profundizar y proseguir con el tema. Consideramos que el ambiente laboral es uno de los principales focos de ansiedad y Estrés, actualmente las personas no saben convivir en un centro laboral, esto es uno de los primeros obstáculos en las interrelaciones personales.

Los beneficios que resulten favorecerán al personal del centro de Salud pues dado su importancia las diferentes jefaturas asumirán la importancia de fomentar talleres de prevención, dinámicas grupales, consejos psicológicos, para mejorar el Clima Laboral. (Hans, 1975)

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas -Marcona. En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

2.6. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Describir la relación entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas – Marcona. en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Objetivo específico 2

Describir la relación entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Objetivo específico 3

Describir la relación entre el Estrés y la dimensión estabilidad/cambio de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances de la investigación

El presente estudio explorará el Estrés y el Clima Laboral en el contexto de la Emergencia Sanitaria. El alcance del estudio es correlacional pues su propósito es conocer la relación entre ambas variables para enfrentar el Estrés y controlar el Clima Laboral, los resultados se darán a conocer a la gerente del Centro de Salud para que ella tome las medidas correctivas adecuadas.

La investigación abarca únicamente a los colaboradores del Centro de Salud José Paseta CLAS-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

2.7.2. Limitaciones de la investigación

Es posible que la presente investigación cuente con obstáculos durante su realización en los siguientes aspectos:

a) Limitaciones internas:

- Sobre la variable Estrés aún no hay teorías que traten sobre este tema en el contexto de la pandemia. Sin embargo, abundan artículos periodísticos, revistas, opiniones e informes en la página web.
- En el Clima Laboral del mismo modo habrá literatura limitada, especulaciones, y algunas descripciones en prosa.

b) Limitaciones externas:

- La disponibilidad de tiempo de los colaboradores para responder a la encuesta ya que no se podía hacer a todos junto en una misma fecha por que debido a la pandemia se tenía que tener el distanciamiento entre ellos.
- La demora en aplicar los instrumentos, ya que algunos de los colaboradores dejaron de laborar porque se habían contagiado con el COVID-19 y se tenía que esperar su recuperación para poder hacerle la entrevista.
- La aplicabilidad de los instrumentos en forma individual puede llevar mucho tiempo porque tenía que ser de uno en uno y explicarle del contenido del instrumento, debido al contexto de Emergencia Sanitaria.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Chica, W. (2015) para obtener el grado de Psicólogo realiza una investigación en la Universidad Central de Ecuador titulado “El Clima Organizacional y su influencia en el Estrés laboral de los colaboradores de seguros Sweaden”. Su objetivo fue determinar si el clima organizacional influye en el Estrés de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden. El tipo de investigación fue correlacional, con un diseño no experimental; el método inductivo, deductivo; La población comprende a 45 trabajadores, de los cuales 28 son hombres y 17 son mujeres. Utilizó los instrumentos de: Escala de Clima Organizacional (EDCO) y Cuestionario de Estrés Laboral (OIT – OMS). Llega a la conclusión que, el Clima organizacional de la Cía. Sweaden es alto e influye en los niveles de Estrés Laboral bajos. Se recomienda evaluar periódicamente el clima organizacional y Estrés Laboral en la empresa.

Aynaguano, M. (2017) realizada en Ecuador para obtener el grado de Farmacéutica, en la Universidad Técnica de Ambato. titulada: Estrés laboral y Estrategias Clima Laboral en las áreas productivas de laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda. La investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, utilizó métodos mixtos para probar el comportamiento de las variables. El objetivo fue determinar cómo se afectan las estrategias de afrontamiento en el nivel de Estrés laboral y Clima Laboral de la nueva área de producción del laboratorio. La muestra estuvo compuesta por 57 empleados de la planta de producción de Ambato. Utilizó como instrumento una ficha

sociodemográfica y el cuestionario sobre Estrés laboral de la OIT-OMS. y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE53). Encontró que la relación entre la fatiga y el Estrés depende directamente de las habilidades de afrontamiento de ajuste estructural activo, evitación y aislamiento social. La conclusión a la que se llega es que, en la relación entre las dos variables, están directamente relacionadas con las tácticas de afrontamiento de ajuste activo, evitación y retraimiento social. El mayor clima organizacional está relacionado con la mayor satisfacción laboral de los trabajadores del laboratorio.

En España, Portero, S. (2019) realizó una investigación en la Universidad de Córdoba denominado Estrés laboral, Burnout, satisfacción, estrategias de afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. El objetivo fue evaluar la relación entre el Estrés y la satisfacción laboral y las estrategias de afrontamiento y la salud general en el personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario. investigar la posible relación entre las características sociodemográficas y laborales de aquellos profesionales y el Estrés percibido. El tipo de investigación fue descriptivo transversal, para ello trabajó con una muestra de 235 enfermeras y médicos de cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad de Córdoba Colombia. Como instrumento empleó el cuestionario de variables sociodemográficas y laborales, y el Maslach Burnout Inventory, además el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento – COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de Estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, finalmente aplicó estadística descriptiva, inferencial y multivariante para el análisis de datos. Concluyó que, el nivel de Estrés que perciben los trabajadores sanitarios es moderado, y las estrategias de afrontamiento que se centran en afrontar los problemas son las más utilizadas. En cuanto al Estrés, el nivel de agotamiento emocional es bajo y el nivel de

despersonalización y satisfacción personal es moderado. Asimismo, la satisfacción laboral es moderada y los síntomas físicos y de ansiedad son las manifestaciones clínicas más comunes. El riesgo de enfermedad mental es causado por el agotamiento emocional, la despersonalización y el afrontamiento enfocado. Evite el consumo de tabaco. Se recomienda el ejercicio físico diario como factor de protección.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Mamani, C. (2018) en Lima, para obtener el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo, realizó una investigación titulada: Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la organización Global Sales Solutions – Ate, 2018. Su objetivo fue establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral. La muestra comprendió 196 trabajadores. La metodología utilizada fue de tipo transversal y correlacional. Los instrumentos empleados fueron la escala de Estrés y escala de Clima Laboral. Con confiabilidad y validez. Llega a la conclusión que, el Estrés se relaciona significativamente con el Clima Laboral de los trabajadores.

Guerra, D.(2019) en Huancayo para obtener el grado de Licenciada en la Universidad Privada de Huancayo, realizó una investigación titulada Influencia del Estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de pampas 2019, tuvo como objetivo, determinar la influencia del Estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019, la investigación fue de tipo aplicada y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó el cuestionario de evaluación de Estrés laboral de Karasek y la ficha de evaluación de desempeño laboral según la Directiva administrativa "Normas y procedimientos

para el proceso de evaluación de los resultados de recursos humanos del Ministerio de Salud "Edición 01" muestran que el 47% de los profesionales de enfermería tienen altos niveles de Estrés y el 43% de los profesionales tienen niveles de desempeño inferiores a la media. De igual forma al aplicar el estadístico de prueba, Rho de Spearman, se obtuvo un $r = - ,830$ y un nivel de significancia $0,01 < 0,05$; determinando que la relación entre el Estrés y el desempeño laboral es inversa, lo cual significa que a más nivel de Estrés es menor el desempeño laboral, concluyendo que el Estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral ha mejorado significativamente el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios clave del Hospital Pampas en 2019.

Román, M. (2019) en Lima para obtener el grado de Psicóloga en la Universidad Maria Auxiliadora investiga, La relación entre el Estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino. Su objetivo fue la relación entre el Estrés y del desempeño laboral, para ello empleó una investigación aplicada, correlacional, transversal y diseño no experimental. Contó con una muestra de 75 colaboradores. Encontró que, según la relación entre el agotamiento emocional y la despersonalización y el desempeño laboral, no existe relación entre el Estrés (Chi-cuadrado 0,689 y 0,422, respectivamente), pero sí una correlación con la realización personal (Chi-cuadrado 0,044). Asimismo, los empleados de los farmacéuticos de Inkafarma mostraron mayoritariamente una presión moderada sobre la relación entre agotamiento personal (64,0%), despersonalización (65,3%) y realización personal (66,7%). Además, la mayoría de la gente se desempeñó bien en el trabajo (62,0%). En conclusión, en cuanto a la relación entre Estrés y desempeño laboral, entre los empleados de Boticas Inkafarma en el área de El Agustino, solo el sentido de realización personal es estadísticamente significativo.

3.1.3. Antecedentes locales

Benites, G., Chacaliza, C. & Huancahuari, J. (2017) en Ica para obtener el grado de licenciadas en Enfermería. En la universidad San Luis Gonzaga. Su objetivo fue determinar los factores laborales y los niveles de Estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2017. El estudio fue aplicativo, de enfoque cuantitativo, método descriptivo simple, de corte transversal, el diseño fue no experimental. La población estuvo conformada por 290 enfermeros de diferentes departamentos del Hospital Regional de Ica, la muestra estuvo conformada por 58 enfermeros de ambos sexos. Los resultados muestran que el 58,6% de las personas se encuentra en un nivel de Estrés moderado y el 25,9% en un nivel de Estrés bajo. En cuanto a la despersonalización, el personal de enfermería se encuentra en un nivel medio, 39,7% (23) y 25,9%, respectivamente, con un alto Estrés. En cuanto a la falta de satisfacción personal, resulta que el 44,8% (26) de los enfermeros se encuentra en un nivel de Estrés alto, mientras que el 41,4% (24) se encuentra en un nivel de Estrés moderado. En cuanto al nivel de Estrés laboral del personal de enfermería, se encontró que el 43,1% (25) se encontraba en un nivel de Estrés moderado, el 31% (18) en un nivel de Estrés alto y el 25,9% (15) en un nivel de Estrés bajo.

Reyes, P. (2018), en Ica, para obtener la licenciatura en Enfermería, realizó una investigación en la Universidad Privada San Juan Bautista con el propósito de determinar las Relaciones interpersonales y el Estrés en el departamento de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica. El objetivo es conocer la relación interpersonal y el afrontamiento del Estrés entre enfermeros del departamento de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica en octubre de 2017. El estudio fue descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo de 18 enfermeros y 18 técnicos de enfermería. En cuanto a las relaciones interpersonales

variables, el 47% (14), el 50% (15) y el 50% (15) lograron resultados moderadamente favorables en comunicación empática, trabajo en equipo y manejo de conflictos, respectivamente., desfavorable con 40%(12), 33%(10), 37%(11); favorable con 13%(4), 17%(5),13%(11) haciendo un consolidado global de medianamente favorable en 43%(13) seguido del 40%(12) desfavorable y finalmente el 17%(5) favorable. En la segunda variable, relativa al estilo de afrontamiento del Estrés mediante afrontamiento y evitación, los bajos son 43% (13), 40% (12), los medios 30% (9), 37% (11) y Alto 27% (8), 23% (7) de acuerdo a los resultados.

3.2. Bases teóricas

Las bases teóricas que a continuación se mencionan fundamentan la investigación que se ha realizado y que deriva del planteamiento del problema. En esta investigación se investiga el Estrés y el Clima Laboral desde la teoría psicológica, considerando que, el organismo responde al entorno de diferentes modos de afrontamiento considerando la magnitud de la amenaza, que derivan del planteamiento del problema.

Según la investigación de Lazarus y Folkman (1986), el Estrés forma un proceso dinámico de interacción entre el individuo y el entorno. Por tanto, el impacto de los Estresores ambientales está mediado por la valoración humana de la situación, que dependerá de los recursos personales, sociales o culturales disponibles para afrontar la situación. Cuando el individuo piensa que las necesidades están más allá de su capacidad de afrontarlas y, por lo tanto, no puede responder con eficacia, aparecerá el Estrés.

3.2.1. Estrés

Regueiro, A. (s/f) la autora define el Estrés como una reacción fisiológica del organismo para afrontar una situación amenazante, la considera además como una respuesta natural necesaria para la supervivencia. Como ante una amenaza respondemos en exceso se

produce una sobre carga de tensión que repercute en el organismo provocando la aparición de enfermedades. La respuesta al Estrés es una forma personal de enfrentar los problemas y adaptarnos a las diversas situaciones. (pag. 1)

Gráfico 1: Origen del Estrés



- a) Por lo tanto, el Estrés:
- Respuesta natural del organismo. Sirve para la sobrevivencia.
 - Permite que nos adaptemos a los nuevos cambios.
 - Provoca activación general del organismo.
- b) El Estrés viene determinado por:
- El Estresor. Tipo de estímulo, problema o situación
 - La evaluación del sujeto. Cómo lo percibimos subjetivamente, si nos parece muy grave, incapacitante o que pueda tener graves consecuencias.
 - La interacción entre el Estresor y el sujeto. (Regueiro, p. 2)

3.2.1.1. Dimensiones del Estrés

Maslach, C. (2009) La autora identifica tres dimensiones del Estrés, que comienza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría el agotamiento emocional en el trabajador, para luego experimentar

despersonalización, que se presenta como un método de afrontamiento para proteger a los trabajadores de la decepción y el agotamiento. Debido a las diferentes presiones laborales, la eficiencia del trabajo personal es baja, y presenta las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión de Agotamiento Emocional: Se refiere a los componentes del Estrés personal básico. El autor insiste en que depende del cansancio y el agotamiento ante las demandas laborales. Además, por una pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente (p.37)

- b) Dimensión despersonalización: Maslach explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo, por el cansancio emocional; si la gente se encuentra trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo, a hacer sólo el mínimo. (p.37)

- c) Dimensión realización personal: se presenta de forma simplificada y se refiere a la disminución de la autoeficacia y la realización laboral, que se ve agravada por la falta de recursos, la falta de apoyo social y las oportunidades de desarrollo profesional. De esta forma, los trabajadores comienzan a tener un respeto negativo por sí mismos y por los demás. (p.38)

3.2.1.2. Teoría del Estrés

Organización Mundial de la Salud (2020), precisa al Estrés como el producto de un trastorno causado por la competencia, una sociedad cambiante, es causado por el éxito o el fracaso, la salud o la enfermedad, la felicidad o la tristeza, es decir una respuesta física inadecuada ante cualquier evento de la persona.

Una sensación de no poder soportar los retos que presenta la vida diaria, es decir, el entorno supera la posibilidad de reacción humana, lo que conduce a una serie de reacciones físicas, cognitivas y psicomotoras.

3.2.1.3. Factores psicosociales y organizativos

Hernández, M. (s/f), refiere que, Los factores que provocan el Estrés pueden atribuirse a aspectos relacionados a la organización o a factores personales que surgen en la vida privada del empleado. El autor Clasifica los Estresores en extra organizacionales e intra organizacionales.

El primero se considera un evento o situación ajena a la vida laboral directa de la persona, pero afectará el trabajo y el desempeño. El segundo está relacionado con la fuente original de factores Estresantes y se puede dividir en tres tipos: individuos, grupos y organizaciones. Sarason (1988), citado por Hernández, afirmó que las situaciones Estresantes se pueden analizar desde los siguientes aspectos: duración, severidad, predictibilidad, grado de pérdida de control, y lo que las personas tienen de repente. El grado de confianza en las cosas. Surge la situación Estresante. (p. 228).

3.2.1.4. Etapas del Estrés

Acosta (2002 citado por García, A. 2011) explica tres etapas del síndrome general de adaptación al Estrés observado por Selye:

- a) Etapa de alarma: los organismos amenazados por el ambiente sufren cambios fisiológicos a través de la activación de una serie de glándulas, especialmente el hipotálamo y la glándula pituitaria ubicadas en la parte inferior del cerebro, y la cavidad abdominal detrás de la glándula suprarrenal de esta área.

- b) Etapa de resistencia: cuando una persona se ve amenazada por factores físicos, químicos, biológicos o sociales nocivos durante mucho tiempo, aunque el cuerpo continúe adaptándose gradualmente a estos requisitos debido a la fatiga, su capacidad de reacción en las glándulas generadoras de Estrés puede verse reducida.

- c) Etapa de Agotamiento: ante el Estrés a largo plazo, la degradación gradual del organismo conducirá a un grave deterioro del estado, una disminución significativa de las capacidades fisiológicas y el posterior período de fatiga, los sujetos tienden a sucumbir a sus propias necesidades, adaptarse e interactuar. (pg. 8-9)

3.2.1.5. Clases de Estrés

Slipack, O. (citado en Almeon 1996) indica que existen dos tipos de Estrés:

- a) Episódico: ocurre en un instante. Es una especie de presión que no se demora mucho tiempo. Después de enfrentarla o resolverla, todos los síntomas que la causaron desaparecen. Un ejemplo de este tipo de presión es cuando un trabajador es despedido de su trabajo.

b) Crónico: puede suceder cuando una persona se encuentra en las siguientes condiciones:

- Ambiente de trabajo insuficiente.
- Incremento de trabajo.
- Variación de ritmos biológicos.
- Compromisos y determinaciones muy importantes.

El Estrés crónico se refiere al Estrés que se presenta muchas veces o con frecuencia cuando el trabajador está bajo Estrés continuo, por lo que mientras la situación no ocurra, mientras el individuo no enfrente esta demanda de recursos, el Estrés y los síntomas del Estrés no desaparecerán.

3.2.1.6. Estrés en colaboradores de salud

García, M. & Gil, M. (2016) explican que el impacto del Estrés en la industria del cuidado de la salud es grave debido a la exposición constante del público a su trabajo y los factores adicionales que participan en los servicios. Refiere además que los colaboradores de la salud deben contar con herramientas y competencias en su relación con el paciente y ser empáticos y comprometidos a pesar de guardar la distancia terapéutica.

El personal debe actualizarse constantemente, utilizar nuevas tecnologías a pesar de la remuneración económica. Agrega además que el Estrés en este sector laboral se suele iniciar durante el periodo formativo y su ingreso al mundo laboral. (p. 12)

3.2.1.7. El Estrés en los médicos

Okinoura, (1988, citado por García, M. & Gil, M.2016) planteó la definición del “síndrome médico” encontró que el Estrés es frecuente al terminar los estudios y comenzar el ejercicio profesional. El

agotamiento ocurre principalmente en los centros de salud. Los oncólogos, neumólogos y médicos encargados de la salud ocupacional se encuentran sometidos a las presiones de quienes los contratan y de los trabajadores a los que asisten. Se constató que cuanto mayor es la especialización profesional, menor es la frecuencia de aparición del Estrés y que los cirujanos tienen los nervios “mucho más templados” que otros especialistas. (p. 13)

Martínez, (2006, citado por García, M. & Gil, M. 2016) al definir los grupos desfavorecidos entre los médicos, la influencia de variables como la profesión y el género es prominente. La importancia decisiva de estos estándares puede deberse a varias razones: un tercio de las médicas trabaja en los centros de salud y una quinta parte de los hombres. (p.13)

3.2.1.8. El Estrés en las enfermeras y personal auxiliar

Yegler, Diez, Gómez, Carrasco, Miralles y Gómez (2003 citado por García, M. & Gil, M.2016) Departamento de Enfermería de la Universidad de Alcalá. Estudian las fuentes de Estrés y refieren que, en términos de prevención del Estrés, las enfermeras tienen más acceso a las maniobras que los médicos y auxiliares. Esto puede deberse a que tienen a excepción de responsabilidades que los médicos y mayor autonomía laboral que los asistentes (p.14).

Investigadores como Ribera, Cartagena, Reig, Romai, Sans y Caruana (1993, citado por García, M. & Gil, M. 2016) indican que puede ser de gran interés para los profesionales de la salud, conseguir Tecnologías de respuesta específica (poder ayudar emocionalmente al enfermo). Cuanto más claro sea el papel de cada trabajador mayor será su empeño y mayor será su entereza, lo que servirá para atender mejor a los pacientes. (p. 14)

3.2.1.9. Factores del Estrés laboral en colaboradores de salud

Berón, D. & Palma, F. (2011) describen los factores que producen Estrés laboral en colaboradores de salud son los siguientes:

- a) Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad.
- b) Ambientales: son las condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor.
- c) Personalidad: eventos vitales, edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social.
- d) Factores laborales: profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, sueldos bajos, sobrecarga de trabajo.
- e) Cambios en el biorritmo: en este caso cambiará la fase del ritmo circadiano, lo que originará un cambio constante biológico, lo que provocará Estrés. Estos cambios requieren esfuerzos de adaptación: irritabilidad, falta de atención, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad y cambios problemáticos en las relaciones sociales, de marido y mujer y en las relaciones sexuales. Esta situación puede ocurrir: trabajadores que hacen turnos nocturnos.
- f) Condiciones de trabajo insuficientes, malas condiciones de trabajo; salario bajo; nutrición deficiente y escasa; sin perspectivas de mejora; pocas posibilidades de ocio; inestabilidad laboral por renovación de equipos o cambios en el proceso productivo.
- g) Incremento de trabajo: Estrés producido por nerviosismo, fatiga, irritabilidad, crisis en la toma de decisiones, ansiedad, confusión, lentitud, falta de atención. (p. 10,12)

3.2.1.9.1. Síntomas del Estrés:

García, M. & Gil, M. (2016) refieren los siguientes síntomas del Estrés:

- a) Síntomas físicos: Los más representativos son la aparición de migraña, gastritis, hipertensión arterial y enfermedad del intestino irritable, mientras que el sistema inmunológico es menos eficiente (por ejemplo, menos resistente a virus (como la gripe). También puede causar taquicardia, sudoración, temblores corporales, contracciones nerviosas, obesidad y sobrepeso, caída del cabello y caspa, menstruación irregular, enfermedades cardíacas, compresión de dientes y mandíbula (bruxismo), manos y pies helados, contracturas musculares, disminución o aumento del apetito, alteraciones estomacales, pérdida del sueño, balbuceo, afecciones de la piel (acné, rosácea, urticaria, arrugas, flacidez, sudoración, psoriasis, herpes labial), fatiga y resequedad de la boca (p. 16)
- b) Síntomas psíquicos: La parte psíquica se ve afectada, el número de errores aumenta, la toma de decisiones se ralentiza y la memoria disminuye. Ansiedad, excesiva, pensamiento catastrófico y lento, cambios de estilo de vida, tendencia a tener accidentes, inquietud, miedo o pánico, ansiedad excesiva, irritabilidad, disminución de la libido, disminución de la autoestima y cambios de humor persistentes, si se demora en tratar a tiempo, puede provocar depresión e inestabilidad emocional. (p. 16)

3.2.2. Clima Laboral

3.2.2.1. Orígenes del clima organizacional

Mayo, E. (citado en Portafolio 2014) fundador del movimiento de las relaciones humanas, observo en una fábrica de telas que los trabajadores realizaban trabajos rutinarios en condiciones deplorables, realizó una serie de investigaciones y encontró además de cansancio físico, falta de motivación y poco interés en el trabajo que realizaban que daba lugar a

rotaciones y baja productividad. Mayo descubrió las necesidades sociales en el trabajo, se dio cuenta que las personas necesitaban comodidad en el puesto y un buen salario, además su rendimiento dependía de un buen “Clima Laboral” al trabajar con patrones y los compañeros de la empresa. Mayo descubrió la importancia del trabajo en grupo pues hacía que el personal se oriente hacia metas y objetivos comunes. (p. s/n)

(Lewin, 1973 tomado de Orbegoso, A. s/f p. 350), adscrito al movimiento de las Relaciones Humanas. Sostiene que, el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre tal persona y el entorno que la rodea. Lewin (1988) expuso el siguiente esquema:

$$C = f (P \times E)$$

En donde:

C = Es el comportamiento.

f = La función.

P = La persona.

E = El entorno o medio.

La conjunción entre persona y ambiente es llamada por Lewin (1988) “campo o medio psicológico”.

Lewin explica la forma como influye el ambiente o campo psicológico sobre el comportamiento de la persona, recomienda atender a la persona y a los variados elementos de su contexto para lograr una mejor comprensión de la conducta humana. (pag. 350)

Estas investigaciones marcan los primeros estudios en el Clima Laboral.

3.2.2.2. Definición de Clima Laboral

En nuestra investigación se encontró que (Gian. & Trigine, 2012), quienes consideran al Clima Laboral:

Es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos. Consideran también la actitud de los colaboradores, los estilos de dirección de los líderes y jefes, salarios, remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (p. 275)

Litwin, 1971 (citado por Chiavenato, 1999) Lo identificaron como: La calidad o particularidad del entorno empresarial percibido o anunciado por los miembros de la empresa afectará su comportamiento (pág. 75).

Se trata de una serie de atributos del entorno laboral percibidos directa o indirectamente por los trabajadores, y deben ser considerados como una fuerza que afecta su comportamiento (Hall, 1996)

3.2.2.3. Características del clima organizacional

Según Litwin y Stringer (1999. Tomado de Sierra, M. 2015) Las características del clima organizacional genera comportamientos en los colaboradores que influye en las motivaciones y la personalidad. Sus consecuencias son: la productividad, la satisfacción, la rotación, la adaptación, etc. del personal, menciona las principales características:

- a) El clima se refiere a las características del entorno laboral.
- b) Tiene cierta estabilidad.
- c) Tiene un impacto significativo en el comportamiento de los miembros de la organización.

- d) Afecta el grado de compromiso y el grado de identificación con los miembros de la organización.
- e) Se ve afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, lo que a su vez afecta estos comportamientos y actitudes.
- f) Se ve afectado por diferentes variables estructurales, como política, estilo de gestión, sistema de despido, etc.
- g) El no ir al trabajo y turnos rotativos pueden ser indicadores de un mal Clima Laboral.

Chiavenato, (1999) el clima organizacional depende del grado de motivación de las personas. Afirma que los individuos no pueden cumplir con requisitos superiores, como pertenencia, autoestima y autorrealización, lo que genera su desmotivación, lo que afecta el entorno laboral. El ambiente de la organización depende de la capacidad de las personas para adaptarse o adaptarse a diferentes situaciones en el lugar de trabajo. (p.8)

3.2.2.4. Variables que influyen en el Clima Laboral:

De acuerdo a García (1995, tomado de Sierra, M. 2015) son:

- a) Las características personales de los colaboradores: tales como los beneficios, actitudes y necesidades que una persona aporta a la organización son diferentes a las de los demás, por lo que sus motivaciones también serán distintas.
- b) Características del trabajo: son aquellas actividades que los empleados realizarán y que pueden o no cumplir con sus expectativas personales.
- c) Características de las condiciones de trabajo: "Son factores del entorno laboral personal, y estos factores se transforman en comportamientos organizacionales que influyen y motivan a los empleados" (García, 1995, p. 115 citado por Sierra, M. 2015).

3.2.2.5. Influencias de la sociedad sobre el Clima Laboral

De acuerdo a Gibson, (1996 citado por Sierra, M. 2015) menciona algunas tendencias que afectarán el clima organizacional en el futuro:

- a) Niveles educacionales: Los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea. Buscarán puestos donde se utilice con plenitud sus habilidades y capacidades.
- b) Diversidad de la fuerza de trabajo: Refiere el autor que, en las últimas ha habido un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios. Con esta diversidad, será más difícil la creación de un ambiente de trabajo que sea más motivador y creativo.
- c) Adelantos Tecnológicos: En su mayoría las organizaciones cuentan con equipos tecnológicos modernos y continuaran cambiando
- d) Contrato laboral: Los contratos con el sindicato afectan directamente lo que la organización puede hacer en dos aspectos importantes del clima organizacional: el sistema de diseño de puestos y el sistema de recompensas.
- e) Regulaciones gubernamentales: Aunque muchos de ellos no tienen un impacto directo en el entorno de la organización, todos tienden a reducir las opciones de la organización. Las funciones personalizadas que satisfacen las necesidades de una fuerza laboral diversa serán cada vez más difíciles.
- f) Crecimiento organizacional: Las grandes organizaciones dominan cada vez más el entorno laboral de nuestra sociedad. Es difícil crear un ambiente de trabajo motivador y creativo en una gran organización, pero en este ambiente, no es fácil para los empleados.
- g) Atracción por el descanso: Dado que la industria del ocio y el entretenimiento ha avanzado considerablemente en la sociedad, es más atractivo dejar de trabajar cada día.

Entonces, el trabajo tendrá que proporcionarle al empleado cosas que no puede hacer.

3.2.2.6. Dimensiones de Clima Laboral

Scat, M. (citado en Portafolio 2014) refiere que el Wes de Moos, evalúa las dimensiones de Clima Laboral y todo tipo de unidades, centros de trabajo, y focaliza su atención, medida y descripción en las relaciones interpersonales de los empleados y directivos, en las directrices de desarrollo personal que promueve la organización laboral y en la estructura organizativa básica del centro de trabajo y son las siguientes:

- a) Relaciones: Es una dimensión que se utiliza para evaluar el grado de interés y participación de los empleados en el trabajo y el grado de apoyo de la dirección a los empleados y el grado en que se les anima a apoyarse entre sí. (Gutierrez, 2016).
- b) Autorrealización: Es una dimensión que se utiliza para evaluar el grado en que se alienta a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia de una buena planificación, eficiencia y realización de tareas, y el grado en que la presión o urgencia laboral juega un papel preponderante en el entorno laboral. (Paris, 2011).
- c) Estabilidad/Cambio: Esta dimensión mide lo que los empleados esperan de sus tareas diarias y cómo explicarles las reglas y planes de trabajo; el grado en que la gerencia usa los estándares y la presión para controlar a los empleados; énfasis en la diversidad, el cambio y las nuevas sugerencias, y finalmente ¿En qué medida el medio ambiente contribuye a crear un entorno de trabajo agradable? (Paris, 2011).

3.3. Marco Conceptual

Ambiente de trabajo: Es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo. que estará compuesto por diversas características y que claro, también influirán en el desarrollo de uno como persona. (Ucha, 2014)

Centro de Salud: Institución que brinda la atención y los servicios de salud más básicos y mayores. Los centros de salud son versiones simplificadas de hospitales y residencias de ancianos, porque si bien cuentan con los elementos y recursos básicos para la rehabilitación, no tienen tecnologías o ambientes adecuados como si hay en los hospitales. La calidad es importante. Algunos centros trabajan mejor que otros (EE., 2019)

Clima Laboral: Es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa. (talento, 2019)

Covid - 19: El virus SARS-CoV-2 es una enfermedad respiratoria muy contagiosa. Se cree que el virus se propaga de una persona a otra en forma de gotitas y se propagará cuando la persona infectada tosa, estornude o hable. (OMS, 2020)

Dimensión: Recoge la idea de las personas como ser dirigido a metas y dotado de un conjunto de procesos que le permiten guiar su conducta creativa y armónicamente en el contexto cambiante donde se dan las diversas situaciones en que participan. (Sánchez, 2016)

Emergencia: Es una situación crítica de riesgo vital inminente, en la que la vida puede estar en peligro por la importancia o gravedad de la condición si no se toman medidas inmediatas. (OMS, 2020)

Estrés: “Selye lo define como un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo como respuesta a agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química” (García, A. 2011. p.11)

Estrés laboral: Es un tipo de Estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (Amado, 2017)

Laboral: Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. (trabajo, 2020)

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. (OMS, 2020)

Personal de Salud: Es colaborador sanitario son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud (Informe sobre la salud en el mundo 2006). (OMS, 2020)

Salud: Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones. (OMS, 2020)

Sanitaria: Contempla realizar acciones inmediatas para contener la propagación del nuevo coronavirus, como contrataciones, compras de bienes y servicios, etc. (OMS, 2020)

3.4. Contexto de Emergencia Sanitaria

La Organización Mundial de la Salud declara el brote de coronavirus (Covid-19) una pandemia Desde el 11 de marzo de 2020, en todo el mundo. Muchos países que han sufrido las consecuencias de este virus son así. El virus se revela como una amenaza para la salud mundial.

Diario El Peruano (2020) en el Perú y el mundo afronta una pandemia generada por el COVID 19 y a raíz de ello se decretó la Emergencia Sanitaria Decreto Supremo N° 008-2020-SA, desde el 16 de marzo del 2020 por 90 días, posteriormente se ha ido ampliando de acuerdo a el comportamiento de la pandemia, la última ampliación se ha dado hasta el 7 de marzo del 2021.

3.4.1. Definición de Emergencia Sanitaria

La OMS (2020):

En el artículo 5 del Decreto No. 1156, las emergencias de salud son causadas por brotes y epidemias que hacen que la salud y la vida de los pobladores se encuentren en un estado de alto riesgo o destrucción, de extrema urgencia o pandemia. Del mismo modo, si a nivel local, regional o nacional, los profesionales de la salud reducen el brote, el alto riesgo de una epidemia o pandemia o la capacidad insuficiente para controlar la epidemia constituye una Emergencia Sanitaria. Cuando un brote de enfermedad afecte a más de un país y requiera una estrategia coordinada internacionalmente para responder (PHEIC). Además, debe tener un impacto grave en la salud pública y ser "inusual" e "inesperado". El Director General de la OMS decidirá si una emergencia de salud pública causará preocupación internacional. (Párr. 1).

En el Perú la Emergencia Sanitaria la otorga el presidente de la república, el da facultades directas al Ministro de Salud, para tomar las medidas que considere necesarias para reorganizar Los recursos

humanos en el campo de la salud se asignarán libremente. los fondos necesarios para implementar proyectos de emergencia en el campo de la salud.

Salud y Desastres.info (2020. p. 1) refiere que para declarar la Emergencia Sanitaria se toma en cuenta lo siguiente:

- El Ministerio de salud MINSA, una vez que tiene certeza que la aparición de la pandemia pone en riesgo la salud pública en general puede realizar declaratoria de Emergencia Sanitaria, y que puede ser independiente de la declaratoria nacional de emergencia.
- La Emergencia Sanitaria se ha ampliado hasta el mes de marzo del 2021, que fue anunciada por el MINSA la cual confunde a la ciudadanía, lo que equivale a un estado de emergencia. Esta es una medida más flexible que se refiere a la contratación de personal y la compra de materiales o equipos de protección para hacer frente a la pandemia. Por otro lado, puede extenderse más allá de los 60 días, que es un límite establecido por el estado de emergencia.

3.4.2. El Estrés en el contexto de Emergencia Sanitaria

La pandemia de COVID-19 ha causado un aumento del Estrés sobre toda la población. En este caso, las personas pueden encontrarse con diversas situaciones Estresantes y, dada la naturaleza del trabajo, es más probable que los trabajadores de salud las enfrenten. En situaciones Estresantes, ocurren los siguientes tipos de reacciones: emocionales, conductuales, cognitivas y físicas.

Estas situaciones pueden conducir a problemas de salud como Estrés agudo, dolor de cabeza, síntomas depresivos, falta de sueño, repudio, ira, miedo y malas relaciones interpersonales. Aumentará el riesgo de problemas de salud relacionados con la mental.

Más específicamente, con respecto a la pandemia de COVID-19, puede haber una serie de reacciones que también es probable que ocurran entre los trabajadores de la salud. Estos pueden incluir:

- a) Miedo a enfermarse o morir.
- b) Miedo a perder el sustento, no poder trabajar debido al aislamiento y a ser despedidas de su trabajo.
- c) Miedo a quedar socialmente excluidas/enviadas a cuarentena por estar asociadas con la enfermedad.
- d) Preocupación por cuidar a personas infectadas o sospechosas de estar infectadas.
- e) Desborde de la demanda asistencial.
- f) Trabajar bajo presión del contexto de la pandemia.
- g) Incertidumbre acerca de la disponibilidad adecuada de materiales de bioseguridad.

Las circunstancias o condiciones especiales del personal de salud pueden interferir seriamente con su desempeño en ciertas áreas clave, como los servicios de emergencia, cuidados intensivos y el trabajo con restos humanos. Para la posición más adecuada del personal de salud en estas tareas, además de factores como edad, personalidad, experiencia previa, creencias sobre el trabajo, etc., también se debe considerar determinar quién realizará o no la tarea en cuestión. Muerte, etc. (Minsa, 2020)

Desde nuestra perspectiva, creemos que la pandemia en un entorno hospitalario producirá mayores problemas psicológicos entre los trabajadores de primera línea en comparación con otros lugares de trabajo.

3.4.3. Clima Laboral en el contexto de Emergencia Sanitaria

Para el personal de salud, especialmente los que se encuentran en la primera línea de respuesta a la pandemia, personal de limpieza

que brindan servicios básicos y el personal que se encuentran en ambientes inadecuados y en espacios confinados, el riesgo de contagio es mayor. Las medidas de control de riesgos deben adaptarse específicamente a las necesidades de los diferentes servicios de salud. Desarrollo personal de los profesionales sanitarios durante la crisis. La pandemia COVID-19 ha desafiado a todos los componentes del sistema de salud: gobierno, financiamiento, servicios de salud, suministros y equipos, sistemas de información y recursos humanos. También destaca problemas estructurales e históricos del sistema de salud. Como resultado, el sistema de salud colapsó por completo, afectando al personal y creando un ambiente de trabajo hostil. Para crear un buen ambiente de trabajo, es necesario implementar estrategias que puedan infectar con entusiasmo a los trabajadores de la salud y brindarles protección de seguridad. A continuación, se ofrecen algunos consejos que pueden mejorar el ambiente de la organización:

- a) Realizar un estudio de Clima Laboral.
- b) Promover la comunicación interna.
- c) Cuidar la salud de los trabajadores de salud
- d) Fomentar la participación de todos.
- e) Capacitación al personal.

En el contexto del COVID-19, se pueden adoptar diferentes tipos de medidas para reducir el riesgo de contagio entre el personal de salud y emergencias, tales como:

- a) Controles ambientales y de ingeniería.
- b) Medidas administrativas.
- c) Uso de EPP apropiados.
- d) Control y manejo de muestras.
- e) Adecuada desinfección.
- f) Limpieza del área del ambiente de trabajo.
- g) Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Para el personal de salud, el Clima Laboral y la satisfacción laboral son fundamentales para brindar los servicios y cuidados que necesita la población. Por tanto, la estrategia de la OMS es reducir la brecha entre la oferta y la demanda de trabajadores de la salud, y las variables examinadas en este estudio juegan un papel fundamental. (Minsa, 2020, págs. 35-37).

IV METODOLOGÍA

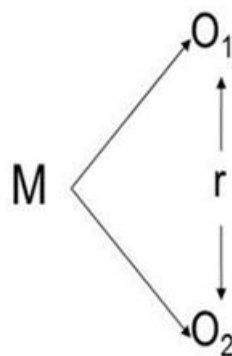
4.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo. “La investigación cuantitativa es aquella en se recogen los datos de las variables de estudio para probar las hipótesis y se analizan a través de la estadística tanto descriptiva como inferencial”. (Sampieri, 2004).

4.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue correlacional, de corte transversal pues se observaron y analizaron los datos de la muestra en un periodo de tiempo. “Los datos que se han obtenido de este estudio transversal proceden de personas encuestadas donde los instrumentos de medición son similares, así como las variables permanecen constantes a lo largo del estudio transversal”. (Sampieri, 2004)

Gráfico 2: Diseño Correlacional (Sampieri, 2004)



Fuente: Fernández Sampieri (2004)

Donde:

M = Representa la muestra: Personal que labora en el Centro de Salud.

O1 = Representa la variable dependiente: Estrés.

O2 = Representa la variable independiente: Clima Laboral en el trabajo.

r = Representa la relación existente entre el Estrés y el Clima Laboral.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño fue no experimental, (Sampieri, 2006, p.205) no se manipulan las variables para ver sus efectos, lo que se hace es observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural.

4.4. Hipótesis Generales y Especificas

4.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

4.4.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetá Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre el Estrés y estabilidad/cambio de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetá Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

4.5. Identificación de las Variables

4.5.1. Variable Estrés

Definido por Selye como respuestas fisiológicas del organismo ante estímulos inespecíficos provenientes del ambiente de naturaleza física o química. Responde solo a respuestas fisiológicas sin tener en cuenta que los efectos de los Estresores están mediados por factores psicológicos. (García, A. 2011, p. 11)

4.5.2. Variable Clima Laboral

Chiavenato, (1990) indica que el Clima organizacional o laboral es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. (Citado por Ramos, D. 2012.pag.19). En este estudio se ha venido observando dificultades en el Clima Laboral como falta de comunicación, baja motivación, poca capacidad de liderazgo en los colaboradores del Centro de Salud.

4.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables Estrés y Clima Laboral

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES	ESCALA
ESTRÉS	<p>La variable 1:</p> <p>Mide utilizando la técnica de Psicometría a través del instrumento de medición documental denominado escala de Inventario Burnout de Maslach</p>	<p>DIMENSIÓN 1:</p> <p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL AE</p> <p>Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente.</p>	<p>1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.</p> <p>2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</p> <p>8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.</p> <p>13. AE Me siento frustrado por el trabajo.</p> <p>14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</p> <p>20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades</p>	<p>0 a 18 Bajo = 1</p> <p>19 a 36 Medio= 2</p> <p>37 a + Alto = 3</p>	<p>D 1</p> <p>Estado Emocional</p> <p>Ordinal</p>
		<p>DIMENSIÓN 2:</p> <p>DESPERSONALIZACIÓN DP</p> <p>Valora el reconocimiento de actitudes.</p>	<p>5. DP Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>10. DP Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>11. DP Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. DP Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente,</p> <p>22. DP Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.</p>	<p>0 a 10 Bajo = 1</p> <p>11 a 20 Medio = 2</p> <p>21 a + Alto = 3</p>	<p>D 2</p> <p>Desarrollo de actitudes DP.</p> <p>Ordinal</p>
		<p>DIMENSIÓN 3:</p> <p>REALIZACIÓN PERSONAL. RP</p> <p>Evalúa los sentimientos de autoeficacia.</p>	<p>4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</p> <p>7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>	<p>32 a + Bajo = 1</p> <p>16 a 31 Medio = 2</p> <p>0 a 15 Alto = 3</p>	<p>D 3</p> <p>Mide la pérdida de confianza. RP</p> <p>Ordinal</p>
<p>Implicación:</p> <p>1. El trabajo es realmente estimulante.</p> <p>11. No existe mucho espíritu de grupo.</p> <p>21. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo</p> <p>31. La gente parece estar orgullosa de la organización.</p>					

CLIMA LABORAL	La Variable 2		41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen. 51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo. 61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo. 71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario. 81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.	25 a + Excelente	D 1
	Mide utilizando la técnica psicométrica a través del instrumento de alternativa V o F. denominada Escala de clima social en el trabajo (Wes) del autor R. H. Moos, B.S. Moss en 1984.	DIMENSIÓN 1: RELACIONES La forma de comunicación entre el trabajador y sus compañeros de trabajo	Cohesión: 2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto. 12. El ambiente es bastante impersonal. 22. La gente se ocupa personalmente por los demás 32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo. 42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa. 52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía: 62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí. 72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales. 82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas. Apoyo 3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario. 13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien. 23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados. 33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados. 43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia. 53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo: 63. Los jefes esperan demasiado de los empleados. 73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales. 83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados. Autonomía 4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes. 14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor. 24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones. 34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas. 44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surgen problemas. 54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes: 64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo. 74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes. 84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.	21 a 24 Buena 16 a 20 Tiende a buena 11 a 15 Promedio 6 a 10 Mala 0 a 5 Deficitaria	Evalúa el nivel de interés en que los colaboradores están comprometidos Ordinal
	Adaptación nacional por José Vera en 1995 y 1998	DIMENSIÓN 2: AUTORREALIZACIÓN	Organización 5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo. 15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia 25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día. 35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico. 45. Aquí es importante realizar mucho trabajo. 55. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego": 65. Los empleados trabajan muy intensamente. 75. El personal parece ser muy poco eficiente. 85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo. Presión 6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar. 16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes. 26. La gente no tiene oportunidad para relajarse	24 a + Excelente 19 a 23 Buena 15 a 18 Tiende a buena 10 a 14 Promedio 5 a 9 Mala	D 2 Evalúa la Importancia de los procesos de desarrollo personal. Ordinal

A los trabajadores se les da la confianza y autonomía para que los trabajadores puedan ser autosuficientes en su trabajo

- 36. Aquí nadie trabaja duramente.
- 46. No se meten " prisas " para cumplir las tareas.
- 56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
- 66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y, no obstante realizar un buen trabajo.
- 76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
- 86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas Extraordinarias.

0 a 4
Deficitaria

DIMENSIÓN 3:

ESTABILIDAD/
CAMBIO

Es lo que los trabajadores conocen y esperan de su tarea diaria, ya tienen la norma y los planes de trabajo el cual contribuye a crear un ambiente agradable.

Claridad:

- 7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
- 17. Las actividades están bien planificadas.
- 27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
- 37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
- 47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
- 57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
- 67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
- 77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
- 87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.

Control:

- 8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
- 18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
- 28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
- 38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
- 48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
- 58. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.
- 68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
- 78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
- 88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.

Innovación:

- 9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
- 19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
- 29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
- 39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
- 49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
- 59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
- 69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
- 79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
- 89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.

Comodidad:

- 10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.
- 20. La iluminación es muy buena.
- 30. El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.
- 40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
- 50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
- 60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.
- 70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.
- 80. El mobiliario esta normalmente bien colocado.
- 90. Los locales están siempre bien en ventilados.

D 3

25 a +
Excelente

20 a 24
Buena

16 a19
Tiende a buena

14 a 15
Promedio

7 a 13
Mala

0 a 6
Deficitaria

la variedad, al cambio y a las nuevas ideas y el nivel en que el entorno físico crea una atmosfera laboral de agrado.

Ordinal

4.7. Población y muestra

4.7.1. Población

La población está constituida por todo el Personal que labora en el Centro de salud José Paseta Bar CLAS - Marcona, que hacen un total de 40 colaboradores. Distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Relación de colaboradores del Centro de Salud

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Biologa	1	2,5
Chofer	1	2,5
Enfermera	6	15,0
Medico	5	12,5
Nutricionista	1	2,5
Obstetriz	4	10,0
Odontologo	1	2,5
P. Limpieza	1	2,5
Psicologa	1	2,5
Q. Farmaceutico	1	2,5
T. Administrativo	1	2,5
T. Enfermeria	13	32,5
T. Estadistica	1	2,5
T. Informatico	1	2,5
T. Laboratorio	1	2,5
T .Saneamiento	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la relación de colaboradores del Centro Salud elaborado en IBM SPSS V25.

4.7.2. Muestra

La muestra será censal, se tomará a todos los colaboradores del Centro de Salud. El tamaño de la muestra estará integrado por todos los colaboradores.

4.8. Recolección de datos

4.8.1. Técnicas

Psicometría

Desarrollado por investigadores del comportamiento, se utiliza para medir el comportamiento individual. Son autoadministrables y autocalificables.

Una vez determinado el diseño de investigación, así como la población, la muestra de estudio y la hipótesis en el Centro de Salud Clas-Marcona, se procedió a recolectar los datos sobre las variables Estrés y Clima Laboral; el procedimiento incluyó la entrevista a los colaboradores para conocer la dinámica de trabajo en el centro de salud y la aplicación de los cuestionarios de Estrés (escala de Maslach) que consta de 22 preguntas. Así mismo el cuestionario de Clima Laboral (escala de Wes) con 90 preguntas. Finalmente se analizaron los datos para responder a la pregunta de investigación.

4.9. Instrumentos

1) Instrumento para la variable Estrés

Ficha técnica de Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

- Nombre: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version).
- Traducción: Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)
- Autoras: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981.

- Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997).
- Adaptación: N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
- Aplicación: Individual y colectiva.
- Duración: de 15 a 20 minutos.
- Dimensiones: Evaluación de tres variables del síndrome del Estrés: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Validez:

(Maslach y Jackson, 1986) En cuanto a la efectividad del instrumento, ya sea investigación factorial o investigación original, se ha encontrado que los elementos que constituyen el cuestionario definen una estructura tridimensional. La efectividad del instrumento se puede verificar analizando el valor factorial repite estas tres dimensiones y explica el porcentaje total de varianza del 41% para confirmar si hay burnout. En estos tres tipos de análisis, los índices importantes encontrados fueron 5% y 1%, respectivamente. (Maslach y Jackson, 1986).

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad de la subescala, se utilizó el análisis de consistencia interna según la técnica Alfa de Cronbach 1. Para este estudio, el análisis de confiabilidad de la escala es $\alpha = 0.71$ en la escala general, y en la subescala se presentan los siguientes valores de α de Cronbach: $\alpha = 0,86$ indica agotamiento mental (EA), $\alpha = 0,76$ indica logro personal Sentido del trabajo (RT) y despersonalización (D), $\alpha = 0,59$. Se puede observar que el coeficiente de la subescala despersonalizada es mucho más bajo que los otros dos coeficientes

Tabla 3: Escala de valoraciones

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización Personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

Fuente: Escala de Maslach (MBI).

Baremos:

Tabla 4: Baremos Perú

Puntaje	AE	DP	RP	Categoría
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 36	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	1 a 33	0 a 5	0 a 30	Bajo

Fuente: Escala de Maslach (MBI).

Percentiles:

Tabla 5: Percentiles

Puntaje	Categoría	Nivel
0 a 33	Bajo	1
34 a 66	Medio	2
67 a 99	Alto	3

Fuente: Escala de Maslach (MBI).

2) Instrumento para la variable Clima Laboral

Ficha técnica de la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)

- Nombre: "The Social Climate Scales: Familia, Work, Correctional Institutions and Classroom Environment Scales".
- Traducción: Escala de Clima Social en el Trabajo.
- Autores: R.H. Moos, B.S. Moos y E. J. Trickett.
- Adaptación española: Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.
- Adaptación nacional: José Vera (CIES, WES, UPSMP 1995, 1998).
- Duración: 20 minutos.
- Aplicación: Individual y colectiva
- Participantes: Adultos y adolescentes.
- Dimensiones: Esta escala evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo.
- Tipificación: Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestras nacionales.
- Dimensiones: Presenta 3 dimensiones que son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio.

Como hemos visto, más allá de los límites del clima social en el trabajo (WES) adaptado por José Vera (CIES, WES, UPSMP Lima Perú 1995, 1998). Fiabilidad y eficiencia demostradas. Adecuada como se describe a continuación:

Validez

El coeficiente de validez es un tipo de dato estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados, e indica que la medida (escala o subescala) de la prueba es en la medida en que no existen errores accidentales. Entonces, por ejemplo, un coeficiente de 0.90

significa que la muestra y la condición para obtener información estadística es que el 90% de la varianza de la prueba se debe a mediciones reales y solo el 10% se debe a errores aleatorios. La información estadística se puede obtener a través del programa SPSS V25, es decir, la correlación entre la primera aplicación y la segunda aplicación se calcula calculando el intervalo de tiempo entre las dos aplicaciones.

Confiabilidad

En el año 2001, César Ruiz Alva, con alumnos de Psicología de la UCV de Trujillo, con una muestra de 863 alumnos de nivel secundario obtiene un nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.720 para los 4 factores de la Escala CES. Así mismo obtiene un Alfa de Cronbach equivalente a 0.794. para los cinco elementos que la componen.

Tabla 6: Baremos puntaje de dimensiones (Wes) Perú

BAREMOS	RELACION	AUTORREALIZ.	ESTAB/CAMBIO	CATEGORIA	NIVEL
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente	6
61 a 69	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena	5
				Tiende a	4
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Buena	
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio	3
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala	2
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficitaria	1

Fuente: José Luna, UPSMP. (1998)

4.9.1. Técnicas de análisis e interpretación de datos.

4.9.2. Técnicas de Análisis de datos

Estadísticos:

- a) Para el propósito de esta investigación, se utilizó la ecuación de Rho Spearman para aplicar métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Pastor Haban. Ciencias. Medicina (2009) El coeficiente se define como una métrica de correlación lineal, que utiliza rangos para medir el número de secuencia de cada grupo de objetos y compara el rango en el parámetro 1. Porque son variables no paramétricas. Los estudios de correlación utilizan estas estadísticas para analizar y probar hipótesis.
- b) Se aplicó el software IBM SPSS versión 25 original, con lo cual se elaboró los análisis estadísticos descriptivos y estadísticos inferenciales para las correlaciones (prueba de hipótesis).
- c) Se empleó el programa EXCEL 2016 para el procesamiento de los datos obtenidos.

4.9.3. Técnicas de interpretación de datos

Se utilizó estadísticos y comparativos de los resultados calculados, empleando el método estadístico del programa IBM SPSS versión 25 original.

Usando la técnica documental por medio de las escalas de valorización del Inventario "Burnout" de Maslach, realizando las interpretaciones de los niveles para la obtención de los resultados finales, así mismo se utilizó la escala de Clima

Social en el Trabajo WES. Lo que permitió la descripción de la población mediante estimaciones puntuales en porcentajes.

Para la interpretación de los coeficientes de correlación se usó los niveles de medición de las variables donde la correlación varía de -1 a +1 (Sampieri, 2014)

Tabla 7: Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta Correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
--0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
--0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva grande y perfecta Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández, Fernández, & Baptista (2014) pág. 305.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

En este apartado presentamos los resultados de la presente investigación en base a los datos obtenidos de las técnicas e instrumentos de información cuantitativa sometidos a análisis descriptivo e inferencial, los que se evidencian a través de tablas estadísticas, histogramas de acuerdo a las hipótesis formuladas, asimismo las variables Estrés y Clima Laboral con cada una de las dimensiones que la constituyen.

5.2. Interpretación de resultados

5.2.1. Análisis descriptivo

5.2.1.1. Datos sociodemográficos

Tabla 8: Datos Sociodemográficos

Cargo	Sexo		Total	Porcentaje
	F	M		
Biologa	1	0	1	2.5
Chofer	0	1	1	2.5
Enfermera	6	0	6	15
Medico	1	4	5	12.5
Nutricionista	1	0	1	2.5
Obstetriz	4	0	4	10
Odontologo	0	1	1	2.5
P. Limpieza	1	0	1	2.5
Psicologa	1	0	1	2.5
Q. Farmaceutico	0	1	1	2.5
T. Administrativo	1	0	1	2.5
T. Enfermeria	13	0	13	32.5
T. Estadistica	1	0	1	2.5
T. Informatico	0	1	1	2.5
T. Laboratorio	0	1	1	2.5
T. Saneamiento	0	1	1	2.5
Total	30	10	40	100

Fuente: Datos obtenidos de la relación de colaboradores del Centro Salud elaborado en IBM SPSS V25.

En la investigación participaron 40 colaboradores, en la que 30 son de sexo femenino y 10 son de sexo masculino. Así como el cargo que desempeña

cada colaborador en donde 13 son Técnicas de Enfermería, 6 Enfermeras y 5 Médicos. El resto fue de un solo colaborador tal como se evidencia en la Tabla 8.

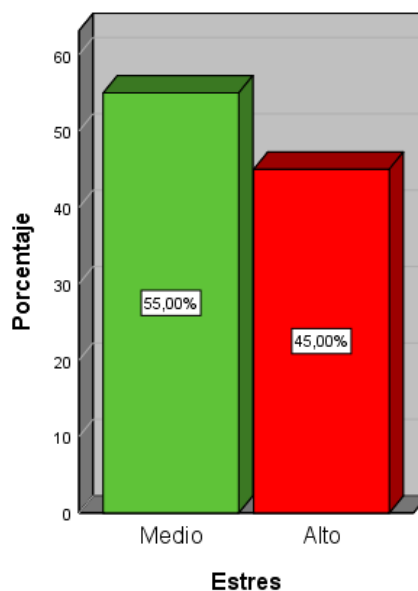
5.2.1.2. Nivel de Estrés

Tabla 9: Nivel de Estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0	0	0
Válido	Medio	22	55,0	55,0	55,0
	Alto	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Gráfico 2: Niveles de Estrés



Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Análisis cualitativo: En la tabla 9 podemos observar que, el 55% (22) de los colaboradores encuestados presentan un nivel medio de Estrés. Mientras

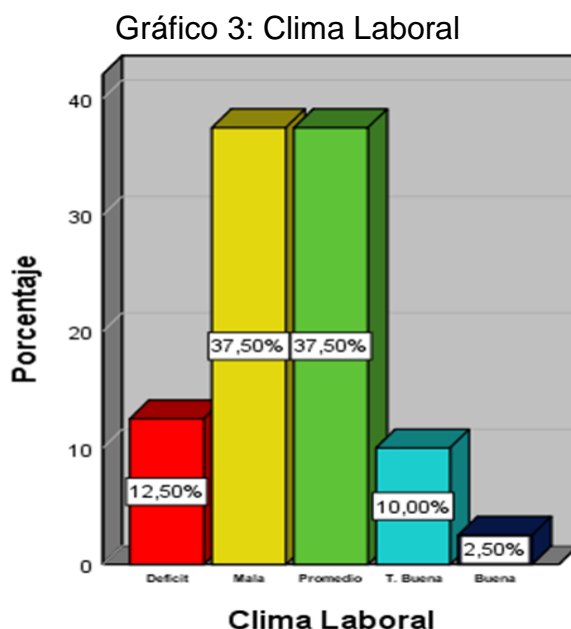
que el 45 (18) presenta niveles alto de Estrés. Es evidente que, los colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar – CLAS Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020, presentan Estrés.

5.2.1.3. Clima Laboral

Tabla 10: Equivalencia del Clima Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficit	5	12.5	12.5	12.5
	Mala	15	37.5	37.5	50.0
	Promedio	15	37.5	37.5	87.5
	T. Buena	4	10.0	10.0	97.5
	Buena	1	2.5	2.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25



Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Análisis cualitativo: el 37,5% (15) de los encuestados refiere que el Clima Laboral es malo, otro 37,5% (15) responde que es promedio; un 10% (4)

refiere que es bueno, el 12,5% (5) que está en déficit y solo el 2,5% (1) refiere que es excelente. Como podemos observar el nivel de percepción es equivalente, bueno para un grupo y malo para otros en forma equivalente.

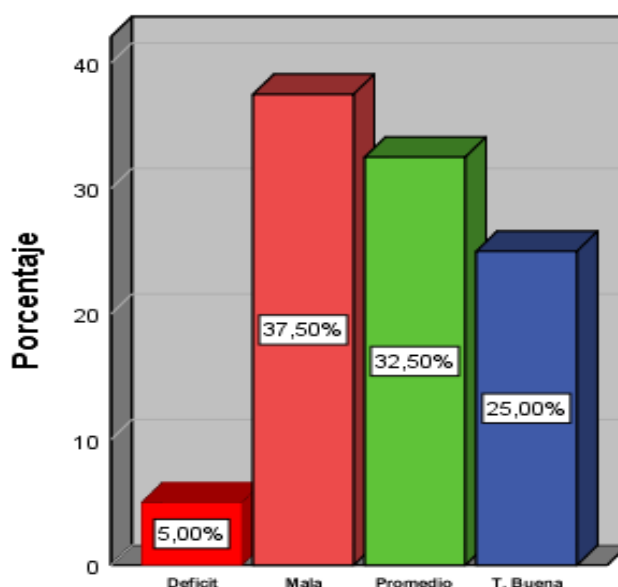
5.2.1.4. Dimensión Relaciones

Tabla 11: Nivel de Relaciones del Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficit	2	5,0	5,0	5,0
Mala	15	37,5	37,5	42,5
Promedio	13	32,5	32,5	75,0
T.Buena	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Gráfico 4: Relaciones



Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Análisis cualitativo: En lo referido al nivel de Relaciones el 5% (2) de colaboradores encuestados refiere que presenta déficit en las relaciones

interpersonales, el 37,5% (15) responde que las relaciones son malas; un 32,5% (13) responden que las relaciones están en un nivel promedio, mientras que el 25% (10) opina que es buena. En el cuadro se percibe una equidad en las relaciones interpersonales, pues un 57.5% (23) colaboradores estarían implicados en el trabajo, buscando la cohesión del grupo, apoyando en las labores, son responsables y se organizan denostando autonomía; mientras que el 42.5% (17) siente los síntomas del Estrés, peligrando el cumplimiento de sus funciones satisfactoriamente.

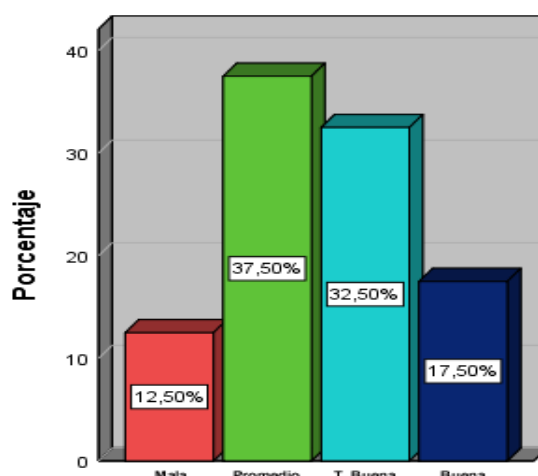
5.2.1.5. Dimensión Autorrealización

Tabla 12: Nivel de Autorrealización del clima familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	12,5	12,5	12,5
	Promedio	15	37,5	37,5	50,0
	T.Buena	13	32,5	32,5	82,5
	Buena	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Gráfico 5: Autorrealización



Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Análisis cualitativo: El 37,5% (15) de los colaboradores refirió encontrarse en un nivel promedio en autorrealización, el 32,5% (13) refirió que es muy buena, el 17,5% (7) refirió que es buena; mientras que el 12,5% (5) contestó que el nivel de autorrealización es malo. Como se puede observar la mayoría de los encuestados mostraron autosuficiencia, la presión interna y externa no afectó seriamente su trabajo, solo un número reducido de colaboradores se siente abrumado por la presión en el trabajo.

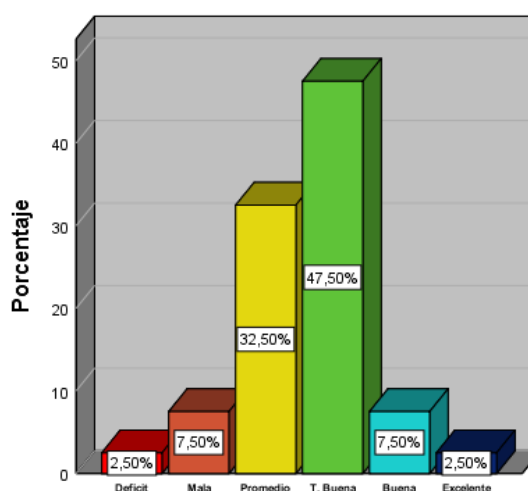
5.2.1.6. Dimensión Estabilidad/Cambio

Tabla 13: Nivel de Estabilidad/Cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficit	1	2.5	2.5	2.5
	Mala	3	7.5	7.5	10.0
	Promedio	13	32.5	32.5	42.5
	T. Buena	19	47.5	47.5	90.0
	Buena	3	7.5	7.5	97.5
	Excelente	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Gráfico 6: Estabilidad/Cambio



Fuente: Elaboración propia utilizando el software IBM SPSS V25

Análisis cualitativo: En lo referido a la estabilidad y cambio el 2.5% (1) presenta déficit, el 7.5% (3) opinó que es mala, el 32.5% (13) refirió que es promedio, mientras que el 47% (19) refirió una tendencia buena, el 7.5% opino que es buena y el 2.5% (1) que es muy excelente. Los colaboradores tienen muy clara sus actividades saben que las normas y los criterios cambian constantemente y tratan de mantener la disciplina, recurren a la innovación para hacer las cosas de manera diferente, porque el trabajo cambia a diario, enfrentan la incomodidad cuando el lugar de trabajo esta abarrotado de gente. Otro número reducido de trabajadores refleja insatisfacción frente a la estabilidad y cambio.

5.2.2. Prueba de hipótesis

5.2.2.1. Prueba de hipótesis general

H₀ No Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

H₁ Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Tabla 14: Correlación entre Estrés y Clima Laboral

			Estrés	Clima Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	,853**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,853**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico

Valor de "Rh" de Spearman = 0.853

Valor de P = 0.000 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 (0,000 < 0,05) rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la H₁ Existe relación directa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Además es una correlación positiva alta (0.853) por lo que, podemos afirmar que los colaboradores presentan factores de riesgo a sufrir Estrés. Pues a mayor Estrés, mayor probabilidad de afectar el Clima Laboral.

5.2.2.2. Hipótesis Específica 1

H₀ No existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020

H₁ Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020

Tabla 15: Correlación de Estrés y Relaciones

			Estrés	Relaciones
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	,818**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Relaciones	Coeficiente de correlación	,818**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico

Valor de "Rh" de Spearman = 0.818

Valor de P = 0.000 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 (0,000 < 0,05) rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alternativa H_1 Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020; además la correlación es positiva (0.818), lo que indica que, a mayor Estrés mayor probabilidad de afectar las relaciones interpersonales en la institución.

5.2.2.3. Hipótesis específica 2:

H_0 No existe relación significativa entre el Estrés y dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

H_1 Existe relación significativa entre el Estrés y dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Tabla 15: Correlación Estrés y Autorrealización

			Estrés	Autorrealización
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	,855**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	,855**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico

Valor de “Rh” de Spearman = 0.855

Valor de P = 0.000 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Dado que, p valor es menor que 0,05 (0,000 < 0,05) rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alternativa H_1 Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetá Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Además, es una correlación positiva alta (0.855), lo que indica que, a mayor Estrés mayor, mayor la probabilidad de afectar la autorrealización.

5.2.2.4. Hipótesis específica 3:

H_0 No existe relación significativa entre el Estrés y estabilidad/cambio de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetá Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

H_1 Existe relación significativa entre el Estrés y estabilidad/cambio de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Pasetá Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

Tabla 16: Correlación Estrés y Estabilidad/Cambio

	Estrés	Estabilidad/Cambio
--	--------	--------------------

Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1.000	,616**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Estabilidad/Cambio	Coefficiente de correlación	,616**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico

Valor de "Rh" de Spearman = 0.616

Valor de P = 0.000 < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Dado que, p valor es menor que 0,05 (0,000 < 0,05) rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alternativa H_1 . Existe relación significativa entre el Estrés y la estabilidad/cambio de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Es una correlación positiva moderada, (0.616) lo que indica que a mayor Estrés mayor será la probabilidad de afectar la estabilidad y el cambio.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

El objetivo de la presente investigación consistió en analizar la relación entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas -Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020, debido a que la variable Estrés se ha manifestado en diferentes ámbitos a nivel nacional. Se aplicaron dos instrumentos dirigido a 40 colaboradores. Los resultados descriptivos obtenidos en la variable Estrés permitieron apreciar que, el 100% (40) de los sujetos evaluados presentan Estrés en niveles promedio y alto (tabla 9) y cobra fuerza durante la pandemia en el personal de salud por el desgaste físico y mental, así como la amenaza contra la vida de los colaboradores. Con relación a la variable Clima Laboral, si juntamos las valoraciones promedio, t. buena, y buena, el 50% (20) del promedio de los sujetos encuestados consideran el Clima Laboral en un nivel promedio; mientras que otro 50% (20) consideran el Clima Laboral como malo y en déficit (tabla 10), lo que muestra dos grupos bien marcados uno afectado que percibe un Clima Laboral malo que no contribuye al logro de objetivos y otro que conserva la comunicación con sus compañeros de trabajo en momentos de tensión por la pandemia.

Analizando los datos de la dimensión Relaciones (tabla 11) nuevamente observamos los resultados repartidos en dos grupos, un 57.5% (23) colaboradores que están implicados en el trabajo, buscando la cohesión del grupo, apoyando en las labores, son responsables y se organizan demostrando autonomía y buenas relaciones; mientras que el 42.5% (17) siente los síntomas del Estrés, el agotamiento emocional, peligrando las relaciones con sus compañeros de trabajo y el cumplimiento de sus funciones satisfactoriamente. En cuanto a la dimensión Autorrealización, juntamos los datos y observamos que, el 87.5% (35) considera la autorrealización entre promedio, Tendencia a buena y buena. Estos colaboradores trabajan a presión, demuestran autosuficiencia, toman sus propias decisiones, además de ser eficientes en la realización de tareas y

juegan un papel importante en la organización. Por otro lado el 12.5% (5) de los sujetos refiere que la autorrealización es mala.

Finalmente, en la dimensión Estabilidad/cambio agrupando los valores promedio, tendencia a buena, buena y excelente, el 90% (36) de los encuestados respondieron a estos niveles. Estos colaboradores mostraron claridad en la planificación de las actividades, conocen y saben lo que esperan de sus tareas diarias, cumplen las normas y son disciplinados, hacen cosas de manera diferente. Otro 10% (4) refirieron que la estabilidad y cambio está en un nivel malo y deficiente. Es de suponer que estos colaboradores sean proclives al agotamiento emocional, se sienten cansados y defraudados del trabajo; se vuelven más duros emocionalmente con la gente, sienten que el trabajo los está desgastando.

La demostración de las hipótesis fue posible a través de la estadística inferencial y el estadístico Rho Spearman. En la hipótesis general encontramos que, Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. ($0,000 < 0,05$). Además, el rango en que se encuentra el coeficiente correlación es alto ($,853$) hay una asociación positiva entre la variable Estrés y Clima Laboral lo que indica que, a mayor Estrés mayor afección al Clima Laboral. Coincidimos con los trabajos realizados por Mamani, C. (2018) quien encuentra relación entre el Estrés y el Clima Laboral y con el estudio de Guerra, D. (2019) quien al aplicar el estadístico de prueba, Rho de Spearman, obtuvo un $r = - ,830$ y un nivel de significancia $0,01 < 0,05$; determinando que la relación entre el Estrés y el desempeño laboral es inversa, es decir a más nivel de Estrés es menor el desempeño laboral, concluyendo que el Estrés laboral influye significativamente en el desempeño del profesional de enfermería. Al respecto, en el marco teórico García, M. & Gil, M. (2016) refiere que las consecuencias del Estrés en las profesiones de salud son graves por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. (p.25). Consideramos además que, el Estrés se manifiesta con mayor fuerza por temor de los

colaboradores a adquirir la COVID 19 y debilitar la salud en un ambiente contaminante.

En lo que respecta a la hipótesis 1, se aceptó la hipótesis alternativa H_1 Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020 ($0,000 < 0,05$), además existe una relación significativa ($,818$) que indica que, a mayor Estrés, mayor probabilidad de afectar las relaciones interpersonales en la institución. Coincidimos con los estudios de Reyes, P. (2018), quien obtiene relaciones interpersonales medianamente favorables en comunicación empática trabajo en equipo y manejo de conflictos, desfavorable con $40\%(12)$, $33\%(10)$, $37\%(11)$; favorable con $13\%(4)$, $17\%(5)$, $13\%(11)$ haciendo un consolidado global de medianamente favorable en $43\%(13)$ seguido del $40\%(12)$ desfavorable y finalmente el $17\%(5)$ favorable en el personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis. La exposición del personal de enfermería a varias horas frente a pacientes infecto contagioso estaría afectando las relaciones interpersonales por altos niveles de Estrés como lo demuestra Reyes, en la segunda variable afrontamiento al Estrés respecto al afrontamiento por aproximación y por evitación de bajo con $43\%(13)$, $40\%(12)$, medio $30\%(9)$, $37\%(11)$ y alto con $27\%(8)$, $23\%(7)$ y un global de bajo en $43\%(13)$, medio en $30\%(9)$ y finalmente alto en $27\%(8)$ según resultados. Como podemos apreciar en la tabla 11 en cuanto a la dimensión Relaciones el $37,5\%$ (15) refirió que las relaciones eran regulares. En cuanto a la hipótesis 2, se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. ($0,000 < 0,05$). Además, existe una relación significativa ($,855$) que indica que, a mayor Estrés, mayor probabilidad de afectar la autorrealización de los colaboradores del Centro de salud. Estos resultados coinciden con los trabajos de Román, M. (2019) quien demostró que los colaboradores de boticas Inkafarma presentan en su mayoría un nivel medio de Estrés para la relación de agotamiento

personal (64,0%), despersonalización (65,3%) y realización personal (66,7%). Concluyó que, el Estrés relacionado al desempeño laboral, sólo la realización personal tiene relación estadísticamente significativa en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino. Los colaboradores tienen muy clara sus actividades saben que las normas y los criterios cambian constantemente y tratan de mantener la disciplina, recurren a la innovación para hacer las cosas de manera diferente, porque el trabajo cambia a diario, enfrentan la incomodidad cuando el lugar de trabajo está abarrotado de gente. Esta investigación evidencia la permanencia de estas habilidades que pueden ser amenazadas por el Estrés.

Finalmente, en la hipótesis 3, se acepta la hipótesis alternativa (H1), existe relación significativa entre el Estrés y la estabilidad/cambio del Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. ($0,000 < 0,05$). Así mismo, la relación es positiva moderada en ($,616$), lo que indica que a mayor Estrés mayor será la probabilidad de afectar la estabilidad y el cambio. Conociendo que los colaboradores tienen muy clara sus actividades saben que las normas y los criterios cambian constantemente y tratan de mantener la disciplina, recurren a la innovación para hacer las cosas de manera diferente, porque el trabajo cambia a diario, enfrentan la incomodidad cuando el lugar de trabajo está abarrotado de gente. Existe la probabilidad que el Estrés los pueda afectar. Paris (2011; en Sierra, M. 2015) refiere en esta dimensión que los colaboradores ponen énfasis en la diversidad, el cambio, la rotación y las sugerencias, sin embargo, ante la falta de seguridad y situación amenazante, no favorece la interacción del personal con el equipo de trabajo, tampoco favorece la rotación del personal.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Primera: Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas- Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Lo que significa que a medida que aumenta el estrés también aumenta el clima laboral en el centro de salud.
- Segunda: Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas- Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Lo que significa a mayor Estrés, mayor probabilidad de afectar las relaciones interpersonales entre los colaboradores del centro de salud.
- Tercera: Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Lo que indica que, a mayor Estrés, mayor probabilidad de afectar la autorrealización de los colaboradores del Centro de salud.
- Cuarta: Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión estabilidad/cambio del Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. Lo que indica que a mayor Estrés mayor será la probabilidad de afectar la estabilidad y el cambio.

7.2. Recomendaciones

- Primera: Al Gerente del Clas – Marcona, advertir sobre los resultados de la investigación para que tome las medidas preventivas correspondientes. debido a que los trabajadores presentan alto nivel de estrés que por ahora no afecta al clima laboral, pero si cambia de contexto, si afectaría al clima laboral por lo que se recomienda realizar actividades que permitan reducir los altos niveles de estrés.
- Segunda: Aplicar programas de relajación, consejo psicológico y trabajo en equipo orientados a reducir los niveles de Estrés, mejorar el Clima Laboral y fortalecer las relaciones interpersonales en los colaboradores
- Tercera: Programar talleres o programas para el desarrollo de estrategias de afrontamiento al Estrés basados en técnicas de relajación, como los colaboradores trabajan a presión y demuestran autosuficiencia juegan un papel muy importante ante el contexto. sería recomendable hacer las sesiones o reuniones informativas.
- Cuarta: Promover la formación en inteligencia emocional de los colaboradores de la clínica, los pacientes y los familiares, para desarrollar la habilidad de manejar las propias emociones y enfrentar los cambios a través de la creatividad y la innovación

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alas Peruanas (2008) *Dinámica de grupo*. Dirección Universitaria de Educación a distancia. Lima: DUED.
- Amado, L. (17 de 11 de 2017). *El estres laboral*. Obtenido de <https://www.inspirulina.com/el-estres-laboral.html>
- Aynaguano, P. (2017). *Estres y clima laboral en el laboratorio Nedo Cia Ltda*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26417/1/39%20GIS.pdf>
- Benites Villegas, G. N. (2017). *Factores y niveles de estres laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica*. Obtenido de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berón, D., & Palma, F. (2011). *Factores que influyen en el Rendimiento laboral del personal de enfermería*. Obtenido de Tesis para optarel título de Licenciada en Enfermería). Malargüe, Argentina.
- C., M. (2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39481/Mamani_EAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CAMPOS, m. A. (2006). *Causas y efectos del estres laboral*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.
- CDC. (2020). *Centros para el Control y Prevencion de Enfermedades*. Obtenido de CDC: <https://www.cdc.gov/Spanish/>
- Chiavenato. (1999). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Mc. Graw-Hill.
- EE., B. N. (mayo de 2019). *MedlinePlus*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>
- El Peruano. (11 de Marzo de 2020). Normas Legales DS 008-2020-SA. *Declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*, págs. 6-7.
- Estévez, M. d. (2004). la teoria del estres de Lazarus. *Lon moldes de la mente*, 5.
- Folkman, R. S. (1989). *Estrés y procesos cognitivos*. España: MR, 1986.
- Galarza, A. O. (2010). Problemas teoricos del Clima Organizacional. *Psicol*, 350.

- García Seminario, O. (2017). *Universidad Autonoma de Ica*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_fdb6eeb5cf4281ac718139b1e6870e07
- García-Moran, M. d., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 12.
- Gian., F., & Trigine, T. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Dias de Santos.
- Gibson, J. (1996). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Colombia: McGraHill.
- Gutierrez, M. (2020). cciones realizadas en Latinoamérica y el mundo sobre Salud mental en el marco del COVID-19. *Instituto Nacional de Salud El Salvador*, 1-17.
- GUTIÉRREZ, E. R. (2013). *Metodología de la investigación para el área de la salud*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Gutierrez, K. P. (2016). *scripd*. Obtenido de Clima Organizacional WES: <https://es.scribd.com/doc/121979136/Clima-Organizacional-WES>
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Mexico: Hispanoamericana.
- Hans, S. (1975). Estres y angustia. *Terapia integral*, 4, 9-13.
- Hidalgo, S. M. (2017). *Influencia del estres en el desempeño laboral en trabajadores de seguridad*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6819/1/UDLA-EC-TPO-2017-05.pdf>
- Lewin, K. (1973). *Dinamica de la personalidad*. Londres: Morata.
- Litwin, & S. (1999). *Motivacioin y Clima Organizacional*. Boston: H. University.
- Lucio, R. H. (1997). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Martínez, G. (2006). Ciencia e inventi-va del cirujano: habilidad quirúrgica y literaria. *Cirujano General*, 209-211.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout. Ciencia y Trabajo*. Estados Unidos: Universidad de California.
- Mayo, E. (8 de Junio de 2014). *Portafolio*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/portafolio1semestre/temas-po/1-8-teorias-administrativas/1-7-3-teoria-de-las-relaciones-humanas>
- MINEDU. (8 de Julio de 2014). Ley Universitaria N° 30220. Lima, Peru.

- Okinoura, M. (1988). *El síndrome de Burnout o de desgaste profesional. Seguridad e higiene del trabajo en los servicios médicos*. Buenos Aires: Intramed.
- OMS. (2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Paris, L. (Diciembre de 2011). *Estres Laboral, Satisfacion en el trabajoy bienestar psicologico en trabajadores de una industria azucarera*. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Peruano, E. (11 de Marzp de 2020). Normas legales . *Decreto Supremo N° 008-2020-SA*.
- Portero, S. (2019). *Estres laboral, satisfaccion, afrontamiento en personal sanitario de urgencias*. Obtenido de <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, M. A. (2019). *Universidad Maria Auxiliadora*. Obtenido de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Regueiro, A. M. (s/f). *Que es el estres y como nos afecta*. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Reyes Ramirez, P. Y. (2018). *Universidad Privada San Juan Bautista*. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1932>
- Romero, A. C. (2014). *Metodologia Integral Renovadora*. Mexico: Cengage.
- Sampieri, H. (2004). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Sánchez, I. Q. (28 de Julio de 2016). *Efermera virtual*. Obtenido de https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_psicologica
- Scat, M. (2007). *Area RH.com*. Obtenido de <http://www.arearh.com/rrhh/medicionclima2.htm>
- Selye, H. (1950). *Estres*. Obtenido de Estres: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/>
- Slipack, O. E. (Marzo de 1996). *Estres laboral*. Obtenido de http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
- talento, G. d. (Junio de 2019). *bisneo/blog*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>

trabajo, O. I. (2020). *OIT*. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Ucha, F. (Julio de 2014). *Definición ABC* . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/ambiente-de-trabajo.php>

Yegler, T. D. (2003). Identificación de los estresores laborales en el personal sanitario enfermero de una urgencia hospitalaria. *Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias*, 13.

ANEXOS

Anexo 01: Ficha Técnica Escala de Maslach

Ficha técnica de Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

- Nombre: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version).
- Traducción: Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)
- Autoras: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981.
- Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997).
- Adaptación: N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
- Aplicación: Individual y colectiva.
- Duración: de 15 a 20 minutos.
- Dimensiones: Evaluación de tres variables del síndrome del Estrés: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Validez:

(Maslach y Jackson, 1986) En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales y originales, se ha visto que los elementos que componen el cuestionario definen una estructura tridimensional. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por, quienes relacionaron las puntuaciones con: Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado, la presencia de características laborales que normalmente provocan Estrés y las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este Estrés. En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel desconfianza del 5% y del 1% respectivamente (Maslach y Jackson, 1986).

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad de las subescalas, se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica Alpha de Cronbach¹. En este estudio, el análisis de fiabilidad de la escala fue de $\alpha = 0.71$ en la escala general, presentando los siguientes valores alfa de Cronbach en las subescalas: $\alpha = 0.86$ para agotamiento emocional (AE), $\alpha = 0.76$ para realización personal en el trabajo (RT) y para despersonalización (D), un $\alpha = 0.59$.

Como se puede observar, el coeficiente de la subescala de despersonalización es, considerablemente, inferior en relación con las otras dos.

Valores de las dimensiones

Nivel	General Total	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Alto	66 – 99	21 – 54	8 – 30	43 – 48
Medio	44 – 65	6 – 20	2 – 7	32 – 42
Bajo	0 – 43	0– 5	0 – 1	0 – 31

Anexo 02: Escala de Maslach de Burnout Inventory (formato)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Ocupación..... Edad..... Sexo..... Tiempo de Servicio.....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Para responder de forma adecuada usted deberá evaluar de 0 a 6, teniendo en cuenta que:

- 0=Nunca
- 1=Pocas veces al año o menos
- 2=Una vez al mes o menos
- 3=Unas veces al mes o menos
- 4=Una vez a la semana
- 5=Pocas veces a la semana
- 6=Todos los días

			CALIFICACION						
			0	1	2	3	4	5	6
1	AE	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.							
2	AE	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	RP	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender.							
5	DP	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6	AE	Trabajar todo el día con personas es realmente Estresante para mí.							
7	RP	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas.							
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	RP	Siento que estos influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.							
10	DP	Me eh vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.							
11	DP	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me siento muy enérgico.							
13	AE	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	AE	Siento que estoy trabajando demasiado.							
15	DP	No me preocupa realmente lo que o curre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	AE	Trabajo directamente con personas me produce Estrés.							
17	RP	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo.							
18	RP	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19	RP	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	RP	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	DP	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.							

Anexo 03: Ficha técnica Escala de Clima Laboral Wes

- Nombre: “The Social Climate Scales: Familia, Work, Correctional Institutions and Classroom Environment Scales”.
- Traducción: Escala de Clima Social en el Trabajo.
- Autores: R.H. Moos, B.S. Moos y E. J. Trickett.
- Adaptación española: Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.
- Adaptación nacional: José Vera (CIES, WES, UPSMP 1995, 1998).
- Duración: 20 minutos.
- Aplicación: Individual y colectiva
- Participantes: Adultos y adolescentes.
- Dimensiones: Esta escala evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo.
- Tipificación: Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestras nacionales.
- Dimensiones: Presenta 3 dimensiones que son: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio.

Como hemos visto, más allá de los límites del clima social en el trabajo (WES) adaptado por José Vera (CIES, WES, UPSMP Lima Perú 1995, 1998). Fiabilidad y eficiencia demostradas. Adecuada como se describe a continuación:

Validez

El coeficiente de validez es un estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados y señala la cuantía en que las medidas de una prueba (escala o subescala) están libres de errores casuales.

Así, por ejemplo, un coeficiente de 0,90 quiere decir que la muestra y condiciones en que se ha obtenido el estadístico, el 90% de la varianza de la prueba se debe a la auténtica medida y solo el 10% a errores aleatorios. Este estadístico puede obtenerse mediante el procedimiento “test-retest” (rtt), es decir, calculando correlación entre una primera y segunda aplicación con un tiempo de intervalo entre ambas aplicaciones

Confiabilidad

En el año 2001, César Ruiz Alva, con alumnos de Psicología de la UCV de Trujillo, con una muestra de 863 alumnos de nivel secundario obtiene un nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.720 para los 4 factores de la Escala CES. Así mismo obtiene un Alfa de Cronbach equivalente a 0.794. para los cinco elementos que la componen.

Baremos puntaje de dimensiones (Wes)

BAREMOS	RELACION	AUTORREALIZ.	ESTAB/CAMBIO	CATEGORIA	NIVEL
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente	6
61 a 69	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena	5
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a Buena	4
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio	3
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala	2
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficitaria	1

Fuente: José Luna, UPSMP. (1998)

Plantilla para la calificación WES

CLAVES DEL WES										SUB ESC.	PD	PB
1	11	21	31	41	51	61	71	81		IM		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
2	12	22	32	42	52	62	72	82		CO		
V		F	F	V	V	F	V		F			
3	13	23	33	43	53	63	73	83		AP		
	F	F	V		F	V	V		F			
4	14	24	34	44	54	64	74	84		AU		
	F	V		F	V		F	V				
5	15	25	35	45	55	65	75	85		OR		
V		V		V		F	F	V				
6	16	26	36	46	56	66	76	86		PR		
	F	F	F	V	V		F	V				
7	17	27	37	47	57	67	77	87		CL		
	F	V		F	V	V		F	V			
8	18	28	38	48	58	68	78	88		CN		
V		V		V		F	F	F	F			
9	19	29	39	49	59	69	79	89		IN		
V		V		V		F	V	V				
10	20	30	40	50	60	70	80	90		CF		
V	F	V		F	V		F	V				

Fuente: inventario de Maslach.

Anexo 04: Escala de Clima Laboral R.H. Moos, B.S. Moos (WES)

A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten de todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decide si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

Ocupación Edad..... Sexo..... Tiempo de servicio.....

COLOQUE 1 DEBAJO DE V o F DEPENDIENDO SI SU RESPUESTA SEA VERDADERA O

ITEMS	V	F
1. El trabajo es realmente estimulante.		
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
4. Son poco los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11. No existe mucho espíritu de grupo.		
12. El ambiente es bastante impersonal.		
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17. Las actividades están bien planificadas.		
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20. La iluminación es muy buena.		
21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar de trabajar.		
22. La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)		
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.		
30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.		
31. La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.		
36. Aquí nadie trabaja duramente.		
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46. No se "meten prisas" para cumplir las tareas.		
47. Se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		

48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52. A menudo los empleados comen juntos al mediodía.		
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.		
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes		
55. Se toma en serio la frase " el trabajo antes que el juego"		
56. Es difícil mantener durante el tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58. Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.		
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.		
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicado a su trabajo.		
65. Los empleados trabajan muy intensamente.		
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70. A veces hay molestias corrientes de aire en el lugar de trabajo		
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75. El personal parece ser muy poco eficiente.		
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77. Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80. El mobiliario está, normalmente bien colocado.		
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.		
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias,		
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90. Los locales están siempre bien ventilados.		

Anexo 05: Oficio de aplicación de los instrumentos

"Año de la Universalización de la Salud"

MINISTERIO DE SALUD
CLAS - MARCONA
RECIBIDO
FECHA: 27/07/2020
HORA: 8:00 AM.
SOLICITA: Autorización

San Juan de Marcona, 24 de Julio del 2020

Sra. Gerente del Centro de Salud José Paseta Bar CLAS – Marcona


Yo **Madeleine Del Rosario Pillaca Castilla** identificada con DNI 22194516, domiciliada en la Zona M8 # 31 Marcona, Bachiller en Psicología, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que con el fin culminar mis estudios superiores en la especialidad de Psicología estoy realizando mi trabajo de investigación titulado: "Estrés y Clima Laboral en colaboradores del Centro de salud José Paseta Bar CLAS – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020", para lo cual es necesario la aplicación de dos instrumentos de medición que son: de Estrés y Clima Laboral a todos los trabajadores del Centro de Salud que Usted dirige.

Por tal motivo solicito a Ud. La autorización y coordinación necesaria para poder llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su atención y disponibilidad para la realización de mi trabajo de investigación.

Atentamente



Madeleine Del Rosario Pillaca Castilla
Bach. Psicología
DNI 22194516

Anexo 06: Constancias de aplicación de instrumentos



CENTRO DE SALUD "JOSÉ PASETA BAR"
CLAS - MARCONA



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

LA GERENTA DEL CENTRO DE SALUD "JOSÉ PASETA BAR" CLAS - MARCONA HACE CONSTAR QUE:

MADELEINE DEL ROSARIO PILLACA CASTILLA

Identificada con DNI N° 22194516 de profesión BACHILLER EN PSICOLOGÍA, Ha realizado la aplicación de los instrumentos psicológicos de Estrés y Clima laboral a los trabajadores del Centro de Salud "José Pasetta Bar" Clas Marcona. Para la realización de su trabajo de investigación **"ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS - MARCONA EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 2020"**. La cual fue realizada durante el mes de agosto y setiembre del 2020 a todos los trabajadores

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

San Juan de Marcona, 20 de Octubre del 2020

MINISTERIO DE SALUD
CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR

SELENE TOARES CORDOVA
CIP 23523
GERENTE



"Año de la Universalización de la Salud"

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS**

**LA JEFA DEL SERVICIO DE PSICOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD
"JOSÉ PASETA BAR" CLAS - MARCONA HACE CONSTAR QUE:**

MADELEINE DEL ROSARIO PILLACA CASTILLA

Identificada con DNI N° 22194516 de profesión BACHILLER EN PSICOLOGÍA, Ha realizado la aplicación de los instrumentos psicológicos de Estrés y Clima laboral a los trabajadores del Centro de Salud "José Pasetta Bar" Clas Marcona. Para la realización de su trabajo de investigación **"ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS – MARCONA EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 2020"**. La cual fue realizada durante el mes de agosto y setiembre del 2020 a todos los trabajadores

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

San Juan de Marcona, 20 de Octubre del 2020


Maria Elena Oliva Rojas
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 11859

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... identificado con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la Bachiller Madeleine Del Rosario Pillaca Castilla, de los fines que busca la presente investigación titulada “Estrés y Clima Laboral en Colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar CLAS – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020”.

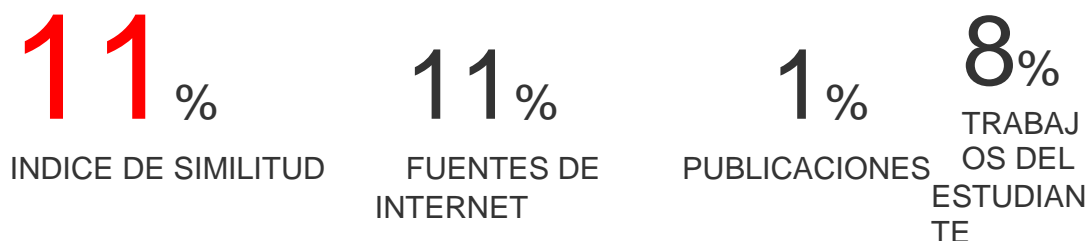
Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente copiados por la investigadora además procesara en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario o entrevista.

San Juan de Marcona, de..... del 2020

**ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DEL
CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS – MARCONA
EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 2020**

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

repositorio.ucv.edu.pe 1 Fuente de Internet	7 %
repositorio.uoosevelt.edu.pe 2 Fuente de Internet	1 %
repositorio.uma.edu.pe 3 Fuente de Internet	1 %
www.dspace.uce.edu.ec 4 Fuente de Internet	1 %
revistas.ultima.edu.pe 5 Fuente de Internet	1 %

Excluir citas
1%

Apagado

Excluir coincidencias <

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 09: Base de datos del estudio

BASE DE DATOS DE MASLACH

N°	Código	D1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL										D2. DESPERSONALIZACIÓN								D3. REALIZACIÓN PERSONAL											
		P 1	P 2	P 3	P 6	P 8	P 13	P 14	P 16	P 20	Tota l	Nive l	P 5	P 10	P 11	P 15	P 22	Tota l	Nive l	P 4	P 7	P 9	P 12	P 17	P 18	P 19	P2 1	Tota l	Nive l	PD	Nive l
1	Col. 1	1	2	1	1	2	0	2	3	2	14	1	0	2	1	1	2	6	1	2	2	3	2	2	2	1	2	16	2	36	2
2	Col. 2	2	1	1	3	0	1	0	0	3	11	1	1	1	3	1	0	6	1	1	1	0	6	1	6	6	3	24	2	41	2
3	Col. 3	2	1	1	0	1	1	0	0	3	9	1	1	0	3	1	0	5	1	1	2	5	6	1	6	6	3	30	2	44	2
4	Col. 4	1	1	0	1	1	1	1	2	3	11	1	3	3	4	2	3	15	2	2	4	3	3	0	2	1	18	2	44	2	
5	Col. 5	2	3	0	1	0	0	2	2	0	10	1	0	1	3	0	0	4	1	1	3	6	5	6	4	5	1	31	2	45	2
6	Col. 6	2	1	1	2	0	1	3	3	2	15	1	1	0	3	2	1	7	1	1	2	3	5	1	5	5	2	24	2	46	2
7	Col. 7	3	1	1	3	1	0	1	1	2	13	1	1	0	3	1	1	6	1	1	3	4	6	0	5	6	2	27	2	46	2
8	Col. 8	5	6	4	0	3	0	0	0	0	18	1	0	0	0	0	0	0	1	4	0	6	2	6	6	0	6	30	2	48	2
9	Col. 9	1	2	1	1	1	0	3	1	2	12	1	0	0	1	1	5	7	1	1	1	6	6	4	6	1	31	2	50	2	
10	Col. 10	3	3	4	2	1	3	3	2	2	23	2	0	1	1	3	2	7	1	4	1	3	3	3	3	3	2	22	2	52	2
11	Col. 11	0	1	0	0	1	0	1	1	1	5	1	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	53	2
12	Col. 12	1	1	6	5	0	0	1	5	0	19	2	0	0	0	6	0	6	1	1	1	3	2	3	6	6	6	28	2	53	2
13	Col. 13	4	3	2	2	3	1	2	2	5	24	2	1	1	2	1	1	6	1	1	2	3	3	4	4	5	2	24	2	54	2
14	Col. 14	0	1	2	0	2	0	2	5	4	16	1	1	0	0	1	0	2	1	5	5	6	6	5	5	1	6	39	3	57	2
15	Col. 15	0	1	2	0	0	1	0	0	1	5	1	0	0	5	0	0	5	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	58	2
16	Col. 16	0	0	0	0	5	0	0	6	0	11	1	0	0	0	6	6	12	2	5	6	2	0	6	5	5	6	35	3	58	2
17	Col. 17	5	4	1	0	1	0	0	0	0	11	1	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	5	6	6	6	47	3	58	2
18	Col. 18	0	1	0	1	0	0	1	0	3	6	1	3	2	0	0	0	5	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	59	2
19	Col. 19	4	5	3	1	0	0	1	0	5	19	2	0	1	0	0	1	2	1	6	6	6	0	5	6	6	6	41	3	62	2
20	Col. 20	4	4	5	5	0	0	0	0	1	19	2	0	0	6	0	0	6	1	6	6	1	6	5	6	6	2	38	3	63	2
21	Col. 21	5	4	4	0	4	1	6	2	1	27	2	0	0	2	0	1	3	1	6	5	5	5	1	4	5	3	34	3	64	2
22	Col. 22	5	4	4	0	4	2	6	2	1	28	2	0	0	2	0	1	3	1	6	5	5	5	2	4	5	3	35	3	66	2
23	Col. 23	4	3	1	3	1	1	1	2	6	22	2	0	0	0	6	1	7	1	6	6	6	6	6	6	1	1	38	3	67	3
24	Col. 24	2	3	4	3	5	4	2	3	1	27	2	2	1	2	5	0	10	1	6	6	5	5	0	1	3	6	32	3	69	3
25	Col. 25	5	3	3	1	5	5	4	6	3	35	2	2	3	0	1	0	6	1	4	5	2	5	5	6	0	1	28	2	69	3

26	Col. 26	5	2	2	2	2	2	2	2	6	25	2	4	3	4	3	4	18	2	5	3	3	4	3	1	4	3	26	2	69	3
27	Col. 27	3	5	1	1	6	4	6	4	2	32	2	0	0	0	1	0	1	1	1	6	6	5	4	3	6	6	37	3	70	3
28	Col. 28	2	5	3	1	5	1	3	1	1	22	2	0	0	0	2	3	5	1	6	6	6	5	5	5	5	6	44	3	71	3
29	Col. 29	3	5	5	4	2	4	6	5	2	36	2	1	1	4	0	2	8	1	3	1	2	6	3	5	2	6	28	2	72	3
30	Col. 30	3	5	1	1	6	4	6	5	2	33	2	0	0	0	1	0	1	1	1	6	6	5	5	4	6	6	39	3	73	3
31	Col. 31	5	5	5	5	0	5	0	0	5	30	2	0	0	1	5	0	6	1	6	6	6	1	6	6	6	0	37	3	73	3
32	Col. 32	2	3	2	1	2	0	2	6	3	21	2	1	1	6	0	5	13	2	5	5	4	6	6	3	6	6	41	3	75	3
33	Col. 33	1	4	1	1	1	0	2	6	3	19	2	1	1	6	0	6	14	2	6	5	4	6	6	3	6	6	42	3	75	3
34	Col. 34	5	4	6	1	4	4	2	4	5	35	2	1	3	5	6	5	20	2	4	4	3	4	2	3	5	0	25	2	80	3
35	Col. 35	6	6	5	5	5	1	5	5	1	39	3	2	1	5	1	0	9	1	2	2	5	5	3	5	6	6	34	3	82	3
36	Col. 36	6	6	5	2	4	4	5	3	5	40	3	0	2	4	6	3	15	2	3	3	6	2	1	3	6	3	27	2	82	3
37	Col. 37	4	5	5	2	3	3	3	1	5	31	2	0	0	5	2	4	11	2	5	4	6	6	6	6	4	6	43	3	85	3
38	Col. 38	4	6	5	2	3	3	3	1	5	32	2	0	0	5	2	4	11	2	6	5	6	6	6	6	4	6	45	3	88	3
39	Col. 39	4	4	1	3	5	3	6	6	4	36	2	1	3	5	6	0	15	2	6	5	6	5	6	6	6	2	42	3	93	3
40	Col. 40	6	6	5	5	5	1	5	5	1	39	3	1	3	5	6	0	15	2	6	5	6	5	6	6	6	2	42	3	96	3

Fuente: Elaboración propia utilizando tablas de Word

NIVELES Y DIMENSIONES DE MASLACH			
Niveles	1	2	3
Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización Personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

BASE DE DATOS DE WES

N°	Codigo	D1. RELACIONES					D2. AUTORREALIZACION					D3. ESTABILIDAD/CAMBIO					Total.	PD	
		IM	CO	AP	Total	Nivel	AU	OR	PR	Total	Nivel	CL	CN	IN	CF	Total	Nivel	Sumatoria	Calif.
1	Colab. 1	1	2	2	5	1	2	3	3	8	2	0	5	2	0	7	2	20	1
2	Colab. 2	1	2	2	5	1	1	4	7	12	3	0	3	2	1	6	1	23	1
3	Colab. 3	1	3	5	9	2	1	3	2	6	2	1	3	8	0	12	2	27	1
4	Colab. 4	5	2	1	8	2	3	4	3	10	3	1	6	2	1	10	2	28	1
5	Colab. 5	4	2	4	10	2	1	3	2	6	2	3	4	4	2	13	3	29	1
6	Colab. 6	5	2	1	8	2	3	5	4	12	3	2	6	2	1	11	3	31	2
7	Colab. 7	5	2	2	9	2	4	4	3	11	3	1	6	3	1	11	3	31	2
8	Colab. 8	2	2	3	7	2	4	3	6	13	3	1	5	3	2	11	3	31	2
9	Colab. 9	0	4	2	6	2	5	4	6	15	4	3	4	1	3	11	3	32	2
10	Colab. 10	4	2	4	10	2	2	3	2	7	2	6	4	4	2	16	4	33	2
11	Colab. 11	2	4	3	9	2	3	4	6	13	3	0	6	4	2	12	3	34	2
12	Colab. 12	4	4	1	9	2	3	4	5	12	3	1	5	2	5	13	3	34	2
13	Colab. 13	2	4	3	9	2	3	4	6	13	3	0	6	4	2	12	3	34	2
14	Colab. 14	3	3	2	8	2	4	5	5	14	3	2	7	1	2	12	3	34	2
15	Colab. 15	5	3	5	13	3	1	2	3	6	2	2	6	5	3	16	4	35	2
16	Colab. 16	3	3	3	9	2	5	5	1	11	3	6	6	4	0	16	4	36	2
17	Colab. 17	4	3	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	3	3	14	3	36	2
18	Colab. 18	6	5	2	13	3	2	3	6	11	3	2	5	4	2	13	3	37	2
19	Colab. 19	2	3	3	8	2	4	3	6	13	3	3	7	3	3	16	4	37	2
20	Colab. 20	3	4	4	11	3	4	2	6	12	3	3	7	3	3	16	4	39	2
21	Colab. 21	3	5	5	13	3	5	4	3	12	3	3	8	5	2	18	4	43	3
22	Colab. 22	7	2	5	14	3	7	6	2	15	4	5	4	6	1	16	4	45	3
23	Colab. 23	6	3	2	11	3	3	8	8	19	5	5	5	3	2	15	3	45	3
24	Colab. 24	4	4	3	11	3	7	7	3	17	4	3	6	4	5	18	4	46	3
25	Colab. 25	4	4	4	12	3	6	5	6	17	4	4	5	6	2	17	4	46	3

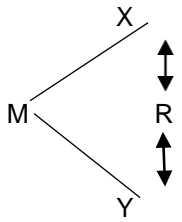
26	Colab. 26	3	6	6	15	3	5	4	6	15	4	4	8	5	1	18	4	48	3
27	Colab. 27	5	5	7	17	4	7	7	4	18	4	3	5	5	1	14	3	49	3
28	Colab. 28	3	6	5	14	3	6	6	5	17	4	5	6	6	2	19	4	50	3
29	Colab. 29	6	4	5	15	3	5	6	7	18	4	7	6	2	3	18	4	51	3
30	Colab. 30	5	5	6	16	4	5	6	7	18	4	6	4	3	6	19	4	53	3
31	Colab. 31	5	5	7	17	4	8	7	4	19	5	4	5	6	2	17	4	53	3
32	Colab. 32	8	2	5	15	3	7	6	5	18	4	5	5	6	4	20	4	53	3
33	Colab. 33	7	2	7	16	4	7	7	7	21	5	7	4	4	2	17	4	54	3
34	Colab. 34	5	5	3	13	3	6	5	6	17	4	7	7	6	4	24	5	54	3
35	Colab. 35	6	7	5	18	4	5	6	6	17	4	6	4	4	6	20	4	55	3
36	Colab. 36	7	4	6	17	4	7	8	4	19	5	6	5	6	4	21	5	57	4
37	Colab. 37	7	6	5	18	4	7	7	7	21	5	7	8	2	2	19	4	58	4
38	Colab. 38	6	8	6	20	4	8	6	4	18	4	5	6	4	6	21	5	59	4
39	Colab. 39	5	6	7	18	4	8	7	6	21	5	4	5	6	5	20	4	59	4
40	Colab. 40	7	4	7	18	4	6	8	9	23	5	8	6	7	5	26	6	67	5

Fuente: Elaboracion propia utilizando tablas de Word

NIVELES Y DIMENSIONES DE WESS



PUNTAJE	RELACIONES	AUTORREALIZACION	ESTABILIDAD/CAMBIO	CATEGORIA	Nivel
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente	6
61 a 69	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena	5
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	T. Buena	4
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio	3
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala	2
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficitaria	1

Anexo 10: Matriz de consistencia

ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS – MARCONA EN LE CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA 2020					
Problema	Objetivos	Hipótesis	variables	Dimensiones	Metodología
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general			Tipo:
¿Cuál es la relación entre Estrés y Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas-Marcona En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?	Determinar la relación entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas-Marcona. En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.	Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.	V1 = Estrés	Agotamiento Emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente. Despersonalización: Es un sentimiento de actitud negativa.	Enfoque: cuantitativo. Diseño: Correlacional de corte transversal.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			
P.E.1. ¿Cuál es la relación entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas – Marcona En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?	O.E.1 Describir la relación entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas – Marcona. En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.	H.1 Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión relaciones de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas– Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.		Realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia.	 <p>Variables: V1: Estrés laboral V2: Clima laboral</p>
P.E.2 ¿Cuál es la relación entre el Estrés y la dimensión autorrealización	O.E.2 Describir la relación entre el Estrés laboral y dimensión autorrealización	H.2. Existe relación significativa entre el Estrés y la dimensión autorrealización de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseto Bar Clas –	V2=Clima Laboral	Relaciones: Evalúa el grado en que los trabajadores están comprometidos con su trabajo.	
					Población: 40 Colaboradores

<p>dimensión autorrealización de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona? ¿En el Contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?</p>	<p>en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020</p>	<p>Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.</p>	<p>Autorrealización: Evalúa el grado en que se estimula a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones.</p>	<p>Muestra: Censal Técnicas de recolección de datos: Entrevistas y encuestas a los colaboradores del centro de salud.</p>
<p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre el Estrés y la dimensión estabilidad/cambio de Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. ¿En el Contexto de la Emergencia Sanitaria 2020?</p>	<p>O.E.3. Describir la relación entre el Estrés y dimensión estabilidad/cambio en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona. En el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.</p>	<p>H.3. Existe relación significativa entre el Estrés y estabilidad/cambio de Clima Laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas – Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020</p>	<p>Estabilidad/Cambio: Evalúa el grado en que los empleados conocen lo que esperan de su tarea diaria.</p>	<p>Instrumentos: - Escala para medir Estrés de Maslach - Escala de Clima Labora Wes de Moos. Técnicas de análisis e interpretación de datos: Para el procesamiento y análisis de la información recurriremos a la estadística descriptiva e inferencial utilizando el SPSS V25.</p>

Anexo 11: Autorización para el uso de los instrumentos

 
Amancio Josué EGOAVIL DORREGARAY
RUC: 10254565283

AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO

Quien suscribe la presente,

Psicólogo Amancio Josué EGOÁVIL DORREGARAY, a solicitud de:


Madeleine Del Rosario PILLACA CASTILLA,

emito Constancia de autorización para el uso de las Plantillas de Calificación Informatizada (PCIs) del Cuestionario de la Escala de Clima Social Laboral (WES) de Moos; Y del Cuestionario de la Escala de Burnout de Maslach a utilizarse en el procesamiento estadístico de la Tesis "Estrés y Clima laboral en colaboradores del centro de salud José Paseta Bar - Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020" Las Plantilla son propiedad de ACP-PsychoMetric elaboradas para evaluaciones en línea o en situación de distanciamiento social.

Por lo tanto, autorizo a la mencionada persona UTILIZAR el recurso informatizado del instrumento señalado con el compromiso de Informar las bondades y/o limitaciones encontradas; a fin de actualizarla o modificarla.

FIRMO este consentimiento esperando que el instrumento pueda brindarles un acercamiento psicométrico amigable al problema de investigación.

Lima, 18 de agosto de 2020.


Lic. Josué Egoavil D.
DIRECTOR

DNI 25456528

Anexo 12: Constancia de Aprobación de Tesis



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Mg. Mariana Alejandra Campos Sobrino

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Presente.-

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la estudiante:

- Pillaca Castilla, Madeleine Del Rosario

de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su

PROYECTO DE
TESIS

TESIS

Titulada:

ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ PASETA BAR CLAS – MARCONA EN EL CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA, 2020.

Por lo tanto, quedan expedita para continuar con el desarrollo de la sustentación de tesis. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la Tesis, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente y aprovecho la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Chincha Alta, 06 de enero del 2021

Cordialmente,

Dr. José Huamán Narvay
Código Orcid: N° <https://orcid.org/0000-0001-5400-5737>