



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TÍTULO

**CLIMA LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL
ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD, HOSPITAL
CARLOS ALCÁNTARA, LA MOLINA, LIMA 2020**

. LINEA DE INVESTIGACIÓN

**CALIDAD DE VIDA RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO**

AUTORES

BACH: ÁLVAREZ RAMOS NELLY SOLEDAD

CODIGO ORCID: 0000-0001-6745-8380

BACH: CUEVA BUSTAMANTE YUBAL

CODIGO ORCID: 0000-0002-1547-7130

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

ASESOR

Dr. CHU ESTRADA, Willian Esteban

Código ORCID: 0000-0002-8658-1904

LIMA 2020

Resumen

La investigación se basa en las variables clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. La Investigación fue tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue 120 personales de salud. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados se halló que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud. Se recomendó al director de la Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima, conjuntamente con los jefes de servicio elaborar estrategias de manejo del estrés; como una adecuada administración de los turnos, así como parámetros en la identificación de sobrecarga laboral, así como la evaluación periódica del estrés en laboral.

Palabras clave: Estrés, afrontamiento, clima laboral, liderazgo.

Abstract

Research is based on the variable working climate and stress coping styles. The objective was to determine the relationship between the working climate and the styles of coping with stress in the health staff, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. The research was basic type, correlate level, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The sample was 120 health personnel. The survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire. According to the results, there was a positive and moderate correlation between the working climate and stress coping styles in health personnel. The director of the Carlos Alcántara Hospital, La Molina, Lima, was recommended in conjunction with the heads of service to develop stress management strategies; as well as proper shift management, as well as parameters in the identification of work overload, as well as periodic assessment of work stress.

Key words: Stress, coping, working climate, Leadership.

Índice general

Resumen	ii
Abstract	iii
Índice general	iv
Índice de figuras	vi
Índice de tablas	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
2.1 Descripción de la Realidad Problemática	03
2.2 Formulación del Problema General	05
2.3 Formulación de Problemas específicos	05
2.4 Justificación e importancia	05
2.5 Objetivo general	06
2.6 Objetivos específicos	07
2.7 Alcances y limitaciones	07
III. MARCO TEÓRICO	09
3.1 Antecedentes	09
3.2 Bases teóricas	14
3.3 Marco conceptual	22
IV. METODOLOGÍA	25
4.1 Tipo y nivel de Investigación	25
4.2 Diseño de Investigación	26
4.3 Hipótesis general	27
4.4 Hipótesis específicas	27
4.5 Variables	28
4.6 Operacionalización de Variables	28
4.7 Población – Muestra	29

4.8	Recolección de la información	30
V	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	32
5.1	Descripción de resultados	32
5.2	Análisis de resultados	46
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
	ANEXOS	59
	Anexo 1: Matriz de consistencia	60
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	62
	Anexo 3: ficha de validación de expertos	74
	Anexo 4: Informe del turnitin al 28% de similitud	75

Índice de figuras

Figura 1: Datos según la variable clima laboral	33
Figura 2: Datos según la dimensión liderazgo.	34
Figura 3: Datos según la dimensión motivación.	35
Figura 4: Datos según la dimensión comunicación	36
Figura 5: Datos según la variable estilos de afrontamiento al estrés.	37
Figura 6: Dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema	38
Figura 7: Dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción.	39

Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad de la variable clima laboral	32
Tabla 2: Confiabilidad de la variable estilos de afrontamiento al estrés	32
Tabla 3: Prueba de normalidad	32
Tabla 4: Distribución de datos según la variable clima laboral	33
Tabla 5: Distribución de datos según la dimensión liderazgo.	34
Tabla 6: Distribución de datos según la dimensión motivación.	35
Tabla 7: Distribución de datos según la dimensión comunicación.	36
Tabla 8: Variable estilos de afrontamiento al estrés	37
Tabla 9: Dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema	38
Tabla 10: Dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción.	39
Tabla 11: Spearman clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés	40
Tabla 12: Spearman liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés	41
Tabla 13: Spearman motivación y los estilos de afrontamiento al estrés	42
Tabla 14: Spearman comunicación y estilos de afrontamiento al estrés	43
Tabla 15: Spearman clima laboral y estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema	44
Tabla 16: Spearman clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción	45

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en el tema del clima laboral en relación al estilo de afrontamiento al estrés de principalmente; trabajadores de salud, donde como es conocido es un rubro que es exigente además de tener una demanda que sobrepasa sus capacidades y número de personal en ocasiones, más aun en el contexto nacional; por otro lado el tema del clima laboral es un elemento de interés para cualquier organización ya que es muy percibido por los trabajadores donde en estudios se ha demostrado que influye tanto en el desempeño como en la productividad producto de los trabajadores colaboradores o integrante de un sistema social. Asimismo, el estilo de afrontamiento al estrés son una serie de medidas que las personas ejecutan ante diferentes experiencias que superan sus capacidades, y la respuesta varía de acuerdo a la persona y la experiencia que posee.

El clima laboral es considerado como una prioridad para que exista un buen funcionamiento en cualquier organización, el cual es percibido por sus empleados como un clima ideal para así, poder desarrollar sus responsabilidades y funciones respectivas, por lo que existe una repercusión en sus comportamientos en relación al clima laboral por lo que dicho elemento es causante de diversos efectos dentro de la organización, como es el caso del progreso en la producción, un mejor servicio, una mejor adaptación al trabajo, entre otros. Es así que varios de los problemas que presentan las organizaciones son los conflictos entre áreas o empleados, entre ellos, la mala comunicación, un liderazgo deficiente, así como el incumplimiento de los objetivos se debe a un mal clima organizacional o laboral. Es por ello que el triunfo de una organización se debe principalmente a los recursos humanos puesto que ellos se rigen bajo las normas y métodos de la organización a la cual pertenecen para la solución de problemas o insuficiencias, de ahí la importancia de ofrecerles un ambiente de responsabilidad en el cual se sientan Entusiasmados y motivados para poder dar lo mejor de sí. (Vásquez, 2017)

Una de las consecuencias de un mal manejo del clima laboral y de los conflictos relacionados dentro de una organización provoca en el trabajador estrés, es por ellos que hay un interés creciente en dicho problema y como es afrontado, debido a las repercusiones que pueden tener sobre la salud; es así que uno de los grupos más afectados con esta enfermedad lo constituye los profesionales de la salud como los de enfermería, los médicos, los técnicos entre otros. (Aldrete, González y Navarro, 2016)

A partir de ello, la investigación va poder encontrar el grado de la relación la relación que el clima laboral mantiene con los estilos de afrontamiento del personal de salud hacia las situaciones de presión y al mismo estrés, en la institución escogida, lo que generara una reflexión sobre su rendimiento, de la calidad en sus funciones y el desarrollo dentro de la organización para poder cumplir tanto con los objetivos de la institución, así como los propios. Asimismo, se busca la determinación de los diversos elementos de grado psicológico y social que influyen en su desempeño, que a su vez generan un agotamiento tanto físico como mental en el personal.

Para ello el estudio presento el siguiente esquema bajo las normas de la universidad; en el capítulo I introducción, en el capítulo II se desarrolló el planteamiento del problema, descripción del problema, pregunta de investigación general, preguntas de investigación específica, objetivos general y específicos investigación, así como la justificación, importancia; En el capítulo III se desarrolló el marco teórico; El capítulo IV metodología de la investigación; En el capítulo V cronograma de actividades, capítulo VI presupuesto y por último en el capítulo VII referencias bibliográficas y anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

Según la OIT (2019) actualmente se conoce que cada año más de 374 millones de trabajadores presentan algún tipo de lesión tanto física como psicológica, así como diversas enfermedades como en el caso del personal de salud, que surgen por accidentes de trabajo, exigencias sobrehumanas, poco personal, entre otros elementos propios del trabajo, asimismo estos problemas acarrearán otros como es las ausencias laborales por lo que causa la pérdida de casi un 4% del PBI mundial, lo que en países desarrollados alcanza un 6%.

Según varios estudios la relación que se percibe entre el estrés laboral y la atención o servicio que se le brinda al paciente o usuario por parte del personal de salud, es la causante de reconocida en un 50% del mal trato al paciente, de una mala atención (falta de seguimiento del protocolo y poco tiempo dedicado a la toma de decisiones), el 40 % presenta irritabilidad y mal humor, el 7 % se equivoca gravemente o en acciones importantes en la salud del paciente y el 2,4 % reconoce incidentes mortales para el paciente. (Torres, 2018)

Por otro lado, según datos del CDC (Centros para el Control y la prevención de Enfermedades), el sector de la salud es uno de los que presentan un crecimiento más rápido en el continente americano, más aún en Estados Unidos donde bajo contratado se encuentran 18 millones de personal médico donde el predominio es del sexo femenino en un 80%. También se menciona que el grupo médico está en constante exposición a varios factores que afectan a su salud, así como al cansancio mental y físico, que recae en un estrés o en ocasiones en un síntoma más grande como el síndrome de burnout. Estos trabajadores de salud cada vez presentan un mayor número de lesiones y afectaciones a nivel fisiológico como psicológico por la misma exigencia de sus labores, esto en

comparación de otros sectores económicos. Esto es más grave en el caso de los servicios de emergencia donde tanto médicos como enfermeras se exigen al máximo y tiene un agotamiento físico-mental alto superior al 60% comparándolos con los médicos generales que tienen el 38%³, los profesionales entre los 30 y 50 años o al inicio de su vida laboral 14%, los profesionales en el turno de la noche y las mujeres 14%. (Minsalud, 2018)

En nuestro país, se generan diversos cuestionamientos respecto al desenvolvimiento del personal de salud, etiquetándolos como personas con un deficiente trato a los usuarios del servicio, a su vez, señalan ver al personal cansado y desvinculado en realizar un adecuado trato al cliente. Es así que ya se generaron denuncias y reportes según centros de salud, en donde los pacientes se quejan por maltrato del personal de salud, o refieren de forma específica que las técnicas de enfermería y hasta el personal de limpieza, siempre anda de mal humor y tratan mal a los enfermos, quienes tienen temor a preguntarles cualquier cosa (Correo, 2016).

Finalmente, esta realidad también se desarrolla en el Hospital Carlos Alcántara de La Molina en Lima – Perú, que es donde se desarrollará la investigación, en el cual se ha observado que el personal de salud, tanto médicos, enfermeras como técnicas están brindando una atención poco humanizada, esto debido según ellos a la carga laboral pero que también hay una constante queja en cuanto a la administración de los recursos, y el clima que se le brinda en la institución el cual es responsabilidad de la directiva y los superiores en donde brindan condiciones ideales para el personal es esencial para un buen desempeño o productividad en el servicio, por lo que es importante investigar sobre cómo se relaciona el clima laboral percibido con el manejo o los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, generando y formulando las siguientes interrogantes:

2.2 Formulación del Problema General

¿Qué relación existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

2.3 Formulación de Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?

2.4 Justificación e importancia

Desde la justificación metodológica, permitirá contribuir al conocimiento existente sobre ambos constructos, así como generar una línea base en el estudio del clima organizacional y los estilos de afrontamiento en los trabajadores, lo cual ayudará a determinar si el personal del Hospital Carlos Alcántara, presentan o no alguna dificultad en su organización según los niveles, así como que estilos de afrontamiento predominan y si se encuentran dentro del promedio

o si se alejan de la media y, por tanto, requieren mayor supervisión o intervención para una propuesta de mejora dentro del ámbito laboral.

A nivel práctico, nuestro estudio favorece la aplicabilidad en recopilación de datos ya que las escalas en uso han sido estandarizadas a nuestra realidad, por tanto, es más accesible en la recopilación de información, ejecutándola en menor tiempo y costo, generando así nuevas estrategias de mejora en el servicio de salud a mediano o corto plazo.

La justificación social, radica en que, si se logra conocer la relación entre el clima organizacional y los estilos de afrontamiento de los trabajadores, permitirá mejorar los servicios del personal generando propuestas de intervención orientadas a la satisfacción y bienestar psicológico y emocional no sólo de los trabajadores sino de los usuarios del servicio de salud.

La importancia de la investigación será comprobar las bases teóricas existentes sobre el clima laboral y los estilos de afrontamiento más utilizados en el personal de salud del Hospital Carlos Alcántara, lo que permitirá conocer como estas variables se presentan en los mismos y dirigí las medidas de promoción, prevención e intervención psicológica, de acuerdo a los resultados que se obtengan, y que ayuden a mantener o mejorar la relación entre estas variables.

2.5 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

2.6 **Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Identificar la relación que existe entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Identificar la relación que existe entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Identificar la relación que existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Identificar la relación que existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

2.7 **Alcances y limitaciones**

Alcances

Espacial. La presente investigación se realizó en el departamento de Lima – Perú, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima.

Temporal. La investigación se efectuará en el año 2020.

Conceptual. Esta investigación se efectuará en razón del clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, donde se presentarán teorías y conceptos respecto a dichas variables además de la metodología de investigación con la cual se trabajará, con ello se

podrá aportar en mejorar las condiciones laborales en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, la Molina, Lima.

Limitaciones

La limitación más recurrente en la investigación es la obtención de la información que por la situación actual se ha vuelto un poco más difícil por el acceso a las bibliotecas de las universidades, pero se hizo uso de la tecnología y la redes para el análisis de información, por otro lado en el tema económico la investigación fue autofinanciada.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Portero (2019) en su investigación “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias, 2019” en España donde tuvo como objetivo; determinar la relación que se presenta entre el estrés, el burnout, y la satisfacción laboral entre otros procesos laborales del personal sanitario. El estudio fue descriptivo transversal se trabajó con una muestra de 235 personales, como instrumento de recolección de datos se hizo a través de un cuestionario. En los resultados se observó que la mayor parte de los participantes eran mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%) y con una media de experiencia profesional de 22,67 (8,65) años. El nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El afrontamiento más utilizado por los profesionales fue el centrado en el problema [1,51 (0,50) puntos]. Además, la estrategia más utilizada fue la aceptación [1,67 (0,80) puntos]. Con respecto a la salud general, la ansiedad fue el síntoma más frecuente. Finalmente concluyó que el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado.

Guzmán (2018) presento su trabajo titulado “Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados” en Ecuador, donde su propósito fue determinar el nivel del clima organizacional dentro del sistema de salud. Para lo cual se realizó una comparación entre el sector público con el privado, el estudio fue nivel aplicado, además de tipo descriptivo, donde para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario como muestra se tuvo a 306 de un hospital público y 242 para el privado. En lo resultados se observó que el clima laboral es mejor en el hospital privado con una diferencia significativa,

demostrando que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público.

Gallego, López, Piñeres, Rativa y Tellez (2017) en su investigación “El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío”, Colombia; donde tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables de estudio. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, como instrumento se usó el “perfil de estrés” de Kenneth M. y Nowack y el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por Tobin. En los resultados se observó que el estrés no se relaciona directamente con el clima laboral, pero se encontró que el problema del estrés más va para el tema económico, en temas familiares, por lo que se concluye que el estrés estaría relacionado directamente con las condiciones laborales y evitar las jornadas extras. Podemos observar en el presente trabajo, que el mal humor de los trabajadores que a veces no les permite dar una buena atención al paciente no siempre está relacionado con problemas de la organización, más bien está relacionado con sus problemas ajenos a dicha organización.

Cano y Zhañay (2017) en su investigación “Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público” en Ecuador, tuvo el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional del personal de enfermería del hospital del día IESS Sangolquí, el tipo de investigación es correlacional, de tal manera que para identificar los niveles de estrés y clima organizacional, se utiliza el cuestionario establecido por la OIT y la OMS (cuestionario de estrés laboral) y el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (Clima laboral (cl-s.p.c)) revelando al 61% con fuentes de estrés alto y el 35% con clima “muy desfavorable”. Se concluyó que el estrés laboral si influye el clima organizacional del personal de enfermería del hospital del día iess sangolquí, por tanto, que la administración deberá tomar los correctivos necesarios a fin de mejorar el desempeño de las actividades en cada puesto de trabajo.

Obreque (2015) en su investigación "Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad", en Chile, tuvo el propósito de conocer como el clima organizacional se relaciona con el compromiso funcionario. El estudio fue descriptivo de corte transversal de diseño no experimental, la muestra de estudio fueron 102 funcionarios, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, como resultados se encontraron que la variables se correlacionaron de forma directa y positiva donde se encontró además que la comunicación, la motivación y el estilo de liderazgo se relacionan con un adecuado clima organizacional.

Nacionales

Melgarejo (2018) presento su investigación "Modos de afrontamiento y el nivel de bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de distrito de Puente Piedra 2017", donde le propósito de la investigación era determinar la relación que se presenta entre los modos de afrontamiento y el nivel del bienestar psicológico. El estudio es de tipo básico con un diseño no experimental, de corte transversal, como instrumentos de recolección de datos se usó cuestionarios, como muestra de estudio se tuvo a 123 trabajadores. Según sus resultados se concluyó que el afrontamiento del estrés presenta una correlación alta y positiva con el bienestar psicológico de los trabajadores esto demostrado con el resultado del 0.755.

Leiva (2017), presento su investigación "Autoestima y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, red norte y red oeste, Lima, 2016". En donde el objetivo fue determinar el nivel de la autoestima y como esto se relaciona con los estilos de afrontamiento que presenta el personal de salud, frente al estrés. El estudio presento un diseño no experimental, fue de tipo descriptivo correlacional con un corte transversal. La muestra estuvo conformada por 187 personales de salud a quienes como instrumento de recolección de datos se aplicó cuestionarios de Autoestima de Coopersmith y Estilos de Afrontamiento al estrés COPE. Como resultados se halló una relación

directa significativa al 0.001 entre la autoestima con los estilos de afrontamiento enfocados en el problema, en la emoción y otros estilos de afrontamiento.

Palacios (2017) presentó su trabajo “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el Centro de Salud Laderas de Chillón Puente Piedra, Lima-2017”, donde el propósito fue determinar la relación que se presenta entre el estrés y las estrategias de afrontamiento al estrés. El estudio presenta una naturaleza básica, en cuanto el diseño fue el no experimental, con un corte y transversal, la muestra de estudio estuvo conformada por 40 personales. Como instrumento de recolección de datos se usaron dos cuestionarios validados. De acuerdo a los resultados se halló que entre las variables de estudio se presenta una relación indirecta con un resultado del -0.472 significativa al 0.002, lo que implica que el personal que presenta un aceptable nivel de estrés tiene buenas estrategias de afrontamiento lo que le permite afrontar grandes demandas de trabajo.

Peña (2017) en su estudio “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017”. Donde su objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, donde el estudio fue no experimental de corte transversal, con una muestra de 140 trabajadores. Como instrumento se usó el cuestionario; Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub. Como resultados se observó que el estrés laboral guarda una relación con los estilos de afrontamiento hacia el estrés más aun con el estilo enfocado al problema esto de forma inversa con un resultado del -0.447 significativo al 0.000, en cambio con los estilos centrados en la emoción fue de 0.293 significativo al 0.000 y en el caso del evitativo presento una relación del 0.318 igualmente significativo al 0.000.

Tipacti (2016) en su trabajo “Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana” presento el objetivo de encontrar

la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. El estudio fue de diseño no experimental además de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 80 trabajadores, utilizando dos instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, como resultado, se observó que el 48.7% presento niveles altos en cuanto a la variable síndrome de burnout, el 38.8% presento un nivel medio. Finalmente se concluyó que la mayoría del 67.2% de la muestra considera que el clima organizacional es negativo, solo el 36.9% menciona que es positivo. Por lo que el síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la percepción que el personal tiene sobre el clima organizacional.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima laboral

El clima laboral se define como la calidad o la suma de características que están ambientadas y son percibidas por los colaboradores que son pertenecientes a una organización, donde se relaciona e influye en su comportamiento en razón de las condiciones y parámetros brindados por la organización. (Chiavenato, 2017)

Dentro del mismo contexto el clima es analizado como las percepciones que el trabajador tenga sobre la organización donde labora, y de su opinión que haya sido estructurada en base a la autonomía, recompensa, consideración y apoyo que deberían desarrollarse y recibir dentro de sus labores. El clima asimismo tiene el carácter de ser multidimensional, porque consta de diversos aspectos que se deben considerar y que son propios de las organizaciones, estos elementos influyen de manera continua y perduran en el tiempo, en especial sobre el comportamiento de los trabajadores o integrantes de dicha organización, asimismo el clima laboral es fragmentario ya que se puede subdividir esto de acuerdo al tipo de organización. (Aliaga, Mercado y Neira, 2017)

A su vez, desde un enfoque sistémico se plantea que el clima organizacional es un proceso social que posee posibles factores que generan potenciales efectos en las dinámicas de la salud pública (Viloria et al, 2016). Por tanto, toda variable presente en una organización genera consecuencias en el desenvolvimiento de sus trabajadores y como resultado, genera efectos en el desarrollo de la salud pública como una realidad para garantizar el derecho social de las personas a tener una mejor calidad de vida.

Por otra parte, se menciona que un clima favorable es capaz de generar fuerzas que tenga como propósito la cohesión de los integrantes de la organización, lo que favorece la cooperación entre ellos, además que incentiva la moral adecuada y la eficacia que la organización necesita. Por el contrario, un clima laboral que es negativo, incrementa las posibilidades de conflictos y tensiones entre los grupos o individuos, lo que ocasiona fuerzas de separación y antagónicas. Es así que la creación de un clima favorable y positivo genera estructuras que son productivas y eficaces. (Alvarado, Hurtado y Yávar, 2013)

Asimismo, también el clima laboral es considerado como un espacio o ambiente en donde el objetivo de la organización se desarrolla, en el cual en general es originado por un adecuado liderazgo por lo que de su efectividad depende que tipo de clima que se genere, así como el manejo de los problemas que se puedan presentar entre los trabajadores, pertenecientes a una organización. (Vásquez, 2017)

Dimensión 1: Liderazgo

El liderazgo es un elemento que influye en las interrelaciones que se da entre los dirigentes y los trabajadores, donde el propósito es que en ambos casos haya un compromiso laboral y que se fijen metas como objetivos que se deberán cumplir, para generar resultados reales. En la actualidad la mayoría de las organizaciones tienen en claro que se debe mejorar las competencias y la productividad mediante supervisores que están altamente capacitados en el manejo de capital humano, en un trabajo

grupal con responsabilidad y eficiencia que este enfocado en el logro de metas y objetivos que la organización se haya planteado. (Avenecer, 2015)

Por su parte Robbins (2013) afirmó: “Que el liderazgo es aquella habilidad que poseen ciertas personas para lograr una influencia en un grupo para que actúen en razón de cumplir objetivos. Asimismo, esta influencia es generada por la jerarquía administrativa de cualquier organización. (p. 369).

El liderazgo es capaz de la conversión de una visión en algo tangible. El cual se desarrolla para influir en sus seguidores para generar una disposición al cambio, por lo que los líderes deben tener ciertas capacidades y aptitudes para guiar sus acciones. Estas aptitudes se pueden considerar como herramientas de motivación en las conductas de los trabajadores, así como para la dirección de sistemas y procesos, que sirven en lograr las metas de la organización. (Hernández, 2017)

Asimismo, se mencionó que el liderazgo no solo es el líder dirigiendo a sus seguidores, sino que más se enfoca en el desarrollo de su trabajo, en la forma y las estrategias utilizadas donde se genere reciprocidad entre sus trabajadores, es decir que los trabajadores y líderes se encaminen aun solo objetivo, en consideración de los estándares que son parte del liderazgo. Es por ello que este proceso de participación debe ser iniciado por el líder quien es el que tiene la capacidad de motivar a sus seguidores en cumplir con los objetivos planteados. (Gutiérrez, 2015)

También el liderazgo es entonces una combinación de cualidades y hábitos que tienen una connotación positiva que son propias de un individuo que le sirven para motivar y dirigir a un grupo de personas con el fin de lograr objetivos que han sido establecido para lograr un fin mayor, por caminos eficientes y eficaces donde se considere valores y principios, en donde se evidencia al líder como un propulsor que puede generar a su vez varios líderes y seguidores que siguen un proceso que ha tenido resultados y una proyección siempre en la consideración del beneficio tanto de la organización como de cada trabajador. (p. 20)

Dimensión 2: Motivación

La motivación se refiere a los impulsos que presentan los individuos, que son estímulos que pueden provenir tanto de fuentes internas como externas. Es por ello que la manera de generar motivación en la persona depende muchas veces de la fortaleza mental y de las necesidades que presenten, así como sus creencias, valores, entre otras características. Es así que el proceso de la motivación inicia en conocer las necesidades del individuo, las problemáticas, y objetivos, que lo impulsarían a realizar una acción. (Núñez, 2016)

Por su parte Tejedor (2014) refiere que la motivación es una conducta que presentan las personas para lograr un objetivo o una meta deseada, en el caso de las organizaciones si los colaboradores están motivados, mejorarán en cuanto a su desempeño y productividad, por lo que tratarán de lograr los objetivos de la empresa mediante toda su capacidad, porque lo adoptan como suyas, además que está en concordancia con sus propios objetivos. Cabe mencionar que la motivación varía de trabajador en trabajador, a unos les puede motivar lo monetario mientras que a otros lo motiva que se le reconozca.

Por otro lado, la motivación laboral, es un elemento relevante en la sociedad, donde el individuo interactúa y obtiene su propia satisfacción, descubriendo retos que ponen en juego o a prueba sus capacidades para el desarrollo de su intelecto, con lo que las organizaciones aumentan su crecimiento productivo y económico beneficiando así mismo tanto a los trabajadores como a la población con los servicios o productos ofrecidos. Además, se obtiene trabajadores más competentes con los que se puede competir en el mercado correspondiente llegan a nivel óptimos, es así importante a su vez reconocer al trabajador por su esfuerzo con lo que estará más motivado a mejorar continuamente y sentirse identificado con la organización. (Galván, 2018)

Dimensión 3: Comunicación

La comunicación dentro de la organización de acuerdo con Carlos Fernández Collado, es un conjunto de estrategias y técnicas además de actividades que se destinan a mejorar y dinamizar la afluencia de los mensajes que se producen entre los miembros de la organización, lo cual influye en la mayoría de opiniones, aptitudes y conductas de los trabajadores así como los clientes que solicitan los servicios o el producto, con el fin de mejorar los procesos y se cumpla de una manera más rápida y efectiva. (Aliaga, Mercado y Neira, 2017)

Asimismo, la comunicación presenta varios significados esto de acuerdo al contexto en que desarrolle, para algunas personas la comunicación es el intercambio que se da entre las personas con el fin de transmitir una información determinada o pensamientos, por el cual se recurre a métodos como el habla, la escucha activa, la lectura y la escritura. Pero las actividades como pintar o bailar asimismo el contar un cuento es parte de la comunicación. Por lo que la comunicación también incluye gestos y movimientos del cuerpo. Asimismo, la comunicación también puede tener un enfoque más personal que el simple intercambio de pensamientos, ya que también puede enfocarse en la transmisión de información esencial. (Dávila, 2017, p. 11)

3.2.2. Estilos de afrontamiento al estrés

Los estilos de afrontamiento difieren de las estrategias de afrontamiento en que estas últimas se conceptualizan como los intentos cognitivos y/o conductuales que cambian en función a las características del evento estresante y a los efectos que tienen en el ambiente, mientras que los estilos hacen referencia a las tendencias generales, habituales y preferenciales que se presentan con mayor consistencia entre las personas sin importar las características del evento estresante o las demandas que impone el ambiente. Es por este motivo que los estilos de afrontamiento tienden a ser comparados con los rasgos de personalidad, pues caracterizan un modo particular de actuar; sin embargo, son más

específicos dado que se circunscriben y aparecen sólo ante la presencia del estrés. (Falcón, 2017)

De la Fuente, Martínez, Salmerón, Vera y Cardelle (2016) señalaron que el estrés psicológico surge de la interacción entre la persona y el entorno. Estos autores conciben el estrés como resultado de una transacción entre el individuo y el entorno, de modo que la persona, el entorno y la interacción entre los dos determinarían el afrontamiento. Mientras que Lazarus y Folkman (1986) señalaron que el afrontamiento es aquel esfuerzo conductual y cognitivo que varían de manera permanente con el propósito de regular las exigencias específicas tanto internas como externas, que son percibidas como excesos de los recursos del ser humano.

Por otro lado, el estrés se define como un proceso del cuerpo que se desarrolla cuando las demandas ambientales superan las habilidades o conocimientos que el individuo presenta, para poder dar la respuesta más adecuada, donde ejecuta sus estrategias de afrontamiento ante estas situaciones estresantes. Asimismo cuando la demanda dentro de una organización superar los recursos que el personal tiene para afrontarlo, se producen en el organismo respuestas adaptativas, donde se utiliza recursos que se desarrollan en la activación fisiológica. Este tipo de reacciones incluye una serie de emociones negativas que son interpretadas como desagradables, siendo entre las más perjudiciales la ansiedad, la depresión y la ira. (Araquistain y Damis, 2015)

Se consideró las dimensiones propuestas por la investigadora peruana Fujiki (2016):

Dimensión 1: Estilo de Afrontamiento centrado en el problema:

Definido por Cassaretto (citado en Fujiki, 2016), que se entiende como empeños conductuales y cognitivos destinados a variar las circunstancias que ocasionan estrés.

El estilo que se centra en el problema tiene como propósito resolver la situación o ciertas conductas que tienden a modificar los niveles del estrés. Por lo que el individuo se centra en hacer frente al problema mediante soluciones que se enfocan en el origen del problema en la disonancia cognitiva. Se puede decir de forma general que estas estrategias centradas en el problema tienen una mayor efectividad en la mayoría de las situaciones de la vida. En lo que respecta a la salud estas estrategias centradas en el problema generan según estudio una mejor salud física. El problema es una situación donde nuestras capacidades no son suficientes para realizar una solución que sea eficaz. También se menciona que la vida es una constante revolución de problemáticas que requieren que el individuo tenga la capacidad de poder solucionarlas ya que una falta de estrategia para poder afrontar es la que genera la situación problemática. (UGT, 2015)

La respuesta al estrés se presentan cuando la persona pretende cambiar la relación que hay, a través de diferentes estrategias o simplemente huyendo o disminuyendo la amenaza. Utiliza estrategias como la resolución problemática, decisiones significativas, la indagación de información referente al problema, un mejor manejo de tiempo, búsqueda de consejo o elaboración de un plan, estas estrategias se centran en la acción y se utilizan para cambiar la situación estresante (Ospina, 2016).

Dimensión 2: Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción:

Definido por el mismo autor, como esfuerzos destinados a eliminar o aminorar sentimientos nocivos que producen estrés. (Fujiki, 2016)

Asimismo, este estilo se enfoca en disminuir la carga emocional o manejar el aspecto emocional de la persona en razón del motivo que haya provocado la situación de preocupación lo que le estresa. Es por lo que el individuo busca regular aquellos elementos que causan la carga emocional que se activan por la situación de estrés que se presentan. Aun así sino son eficientes dichas estrategias por lo menos se busca la disminución del impacto sobre el individuo. Por lo que estas estrategias se enfocan no solo

en resolver el problema sino que buscar hacernos sentir mejor en situaciones de peligro si es que no se puede resolver el problema. Con frecuencia estas estrategias evalúan tanto la información de la situación de estrés como los recursos que la persona tiene para poder afrontarlo, dichos procesos determinan la forma conductual que desarrolla el individuo. Es por lo que se dice que la forma en que actuemos no dependerá de la situación en si sino en la manera que formulamos nuestra interpretación de la situación y del control de los pensamientos que se generan en ello. Por lo que la estrategia debe ir más enfocada en modificar los pensamientos, interpretación para que el sujeto pueda responder adecuadamente al problema que le genera el estrés. (UGT, 2015)

Estas estrategias están ubicadas en el grupo llamado estrategias cognitivas de afrontamiento, que se presentan en los individuos que consideran que es difícil cambiar al estresor, y como consecuencia solo buscan resistir la situación. Buscando el soporte en actividades que trabajen su estado físico y mental. (Ospina, 2016).

3.3 Marco conceptual

Actitud: Es el comportamiento que desarrolla la persona en relación con sus responsabilidades y labores que tiene que ejecutar. Por lo que la actitud se puede definir como el comportamiento y la forma de actuar del individuo donde en ocasiones se confunde con el carácter.

Comunicación: Es un proceso por el cual se transmite y recibe mensajes, ideas, o una información determinada. Asimismo la comunicación es un proceso de gran complejidad, entre dos individuos o más, donde se intercambian mensajes codificados o con un idioma específico, donde se produce una comprensión entre ideas, a través de un canal de interacción.

Conflicto: Este se produce cuando hay una contraposición de intereses, los cuales entran en confrontación, donde se producen acciones antagonistas, con el propósito de generar un daño en la parte de rivalidad,

incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Capacitación: Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

Clima organizacional: Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren dentro un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.

Cultura organizacional: es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.

Habilidad: es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Motivación: Autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Liderazgo: Se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas y cumplir con los objetivos de la organización.

Potencial humano: El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar.

Recompensa: puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea.

Satisfacción: Estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Tensión: De esta condición natural se extrae el uso figurado del término, aquel que remite a la existencia de pujas en la sociedad en función de un determinado tema que busca imponerse de algún modo.

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de Investigación

Tipo de investigación

El **tipo** de la investigación es básica; denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Beltrán, 2015).

Nivel de investigación

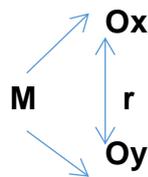
La investigación presenta un nivel **correlacional**, el cual se caracteriza primero porque lo que se busca es conocer aquellos elementos que son parte de un fenómeno o variable que lo identifican, con los cuales pueden ser estudiados para obtener una verdad de un comportamiento o patrón y como segundo punto estas investigaciones buscan entender el grado de relación que pueden presentarse entre dos variables o fenómenos a investigar. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Por otro lado, la investigación presenta un **enfoque cuantitativo**. Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013)

4.2 Diseño de Investigación

Diseño

El **diseño** de la investigación es **no experimental de corte transversal**. Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013). En este sentido se sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Clima laboral.

O_y = Estilos de Afrontamiento al estrés.

r = Relación entre las variables

Método

El **Método** que se usó en la investigación es el **Hipotético-Deductivo**, el cual es una serie de procesos que se utiliza en la investigación donde se busca determinar la naturaleza de un fenómeno de lo general a lo particular. Este método comienza con la observación de la problemática y el desarrollo de las variables en ella, de ello formula una hipótesis para poder explicarlo, la cual se verifica y se comprueba, en comparación de la experiencia. Por lo que este método obliga al investigador a realizar una combinación

de lo racional en forma de hipótesis con lo observado y llegar a una conclusión. (Beltrán, 2015)

4.3 Hipótesis general

Existe relación positiva entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

4.4 Hipótesis específicas

Existe relación positiva entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Existe relación positiva entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Existe relación positiva entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Existe relación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Existe relación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

4.5 Variables

Variable 1: Clima laboral

“El clima, son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado

de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.” (Aliaga, Mercado y Neira, 2017)

Variable 2: Estilos de afrontamiento al estrés

De la Fuente, Martínez, Salmerón, Vera y Cardelle (2016) señalaron que el estrés psicológico surge de la interacción entre la persona y el entorno. Estos autores conciben el estrés como resultado de una transacción entre el individuo y el entorno, de modo que la persona, el entorno y la interacción entre los dos determinarían el afrontamiento. Mientras que Lazarus y Folkman (1986) señalaron que el afrontamiento es aquel esfuerzo conductual y cognitivo que varían de manera permanente con el propósito de regular las exigencias específicas tanto internas como externas, que son percibidas como excesos de los recursos del ser humano

4.6 Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Clima Laboral	El clima, son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja. (Aliaga, Mercado y Neira, 2017)	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Estímulo de la excelencia • Estímulo del trabajo en equipo • Solución de conflictos 	1-4	Optimo (28-36) Regular (20-27) Deficiente (12-19)
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Reconocimiento • Responsabilidad • Adaptabilidad laboral • Estímulo al desarrollo organizacional 	5-8	
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Retroalimentación • Estilos de comunicación 	9-12	

Estilos de Afrontamiento al Estrés

De la Fuente, Martínez, Salmerón, Vera y Cardelle (2016) conciben el estrés como resultado de una transacción entre el individuo y el entorno, de modo que la persona, el entorno y la interacción entre los dos determinarán el afrontamiento	Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Supresión de actividades competentes • Postergación del afrontamiento • Apoyo social 	1-10	Optimo (46-60) Regular (33-45) Deficiente (20-32)
	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo emocional • Reinterpretación • Aceptación • Negación • Acudir a la religión 	11-20	

4.7 Población – Muestra

Población: La población de estudio estuvo constituido por el personal de salud (Enfermeras médicos, técnicos) del Hospital Carlos Alcántara del distrito de La Molina, Lima 2020, siendo un total de:

$$N = 175$$

Muestra: Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población (175)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{175 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(175 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 120$$

Muestreo: El presente estudio presenta un muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que la cantidad elegida se obtuvo a través de una ecuación muestral, y aleatoria simple porque todos los usuarios tendrán la misma opción de ser elegidos para conformar dicha cantidad.

4.8 Recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual es el método de investigación capaz de dar respuestas a problemas, tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos. (Hernández y Mendoza, 2018)

Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Donde para la variable clima laboral constara de 12 ítems y para la variable Estilos de Afrontamiento al estrés consta de 20 ítems, ambos con una escala de Likert. Asimismo, los instrumentos serán evaluados por juicio de expertos y

posteriormente con esta medida se aplicará una prueba piloto para medir la confiabilidad de los instrumentos a través de la prueba de Alfa de Crombach.

Técnicas de análisis e interpretación de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se analizó dicha información mediante el programa estadístico Spss 25.0, con el propósito de obtener una solución a los objetivos planteados, lo cual se expresó en tablas y graficas con sus porcentajes e interpretaciones que permitieron ver los resultados de una forma descriptiva de cada variable y dimensión de estudio. Por otro lado la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística de la Rho de Spearman.

V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Tabla 1

Confiabilidad de la variable clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	12

Como podemos observar un resultado en el clima laboral de 0.790 lo que representa una confiabilidad fuerte

Tabla 2

Confiabilidad de la variable estilos de afrontamiento al estrés

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	20

Como podemos observar un resultado en el clima laboral de 0.775 lo que representa un confiabilidad fuerte

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1CLIMA_LABORAL	,173	120	,000	,924	120	,000
V2ESTILOS_AFRONTAMIENTO	,106	120	,002	,961	120	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como podemos ver en la prueba de normalidad y de acuerdo a la condición de que si $N > 50$ interpretamos la prueba de Kolmogorov-Smirnova y si el Sig. Es menor de 0.05, se puede afirmar que los datos, no proceden de una distribución normal, con en el caso presente donde las significancias fueron menores en ambas variables.

Resultados descriptivos

Tabla 4

Distribución de datos según la variable clima laboral

V1CLIMA_LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 12 - 19	27	22,5	22,5	22,5
	Regular 20 - 27	70	58,3	58,3	80,8
	Optimo 28 - 36	23	19,2	19,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

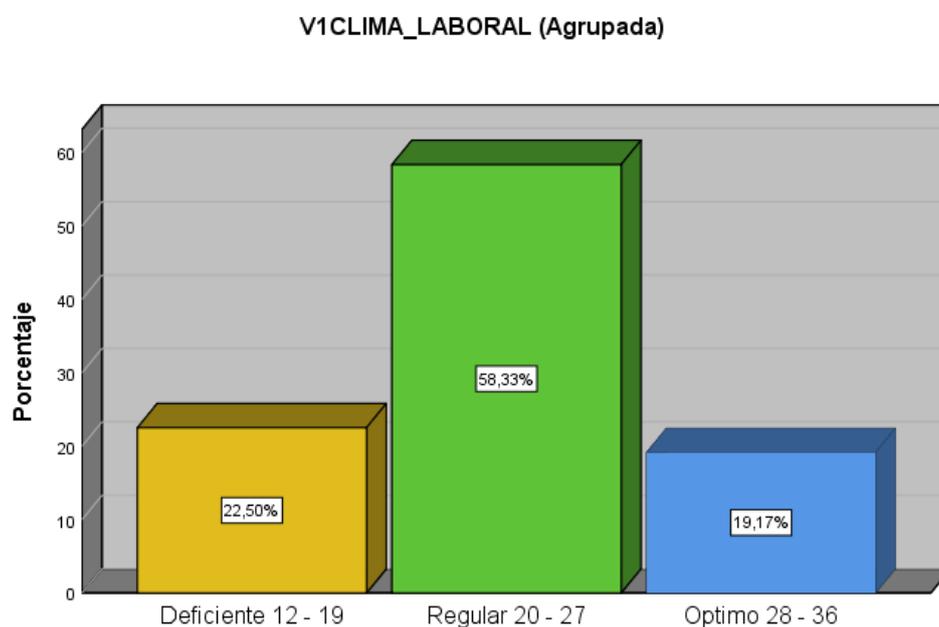


Figura 1: Datos según la variable clima laboral

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 4 el clima laboral se desarrolla en un nivel regular según el 58.30%, por otro lado, según el 22.50% el clima laboral es deficiente, pero existe un 19.20% que manifiesta que el clima laboral es óptimo.

Tabla 5

Distribución de datos según la dimensión liderazgo.

		LIDERAZGO (Agrupada)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente 4 - 6	33	27,5	27,5	27,5
	Regular 7 - 9	68	56,7	56,7	84,2
	Óptimo 10 - 12	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

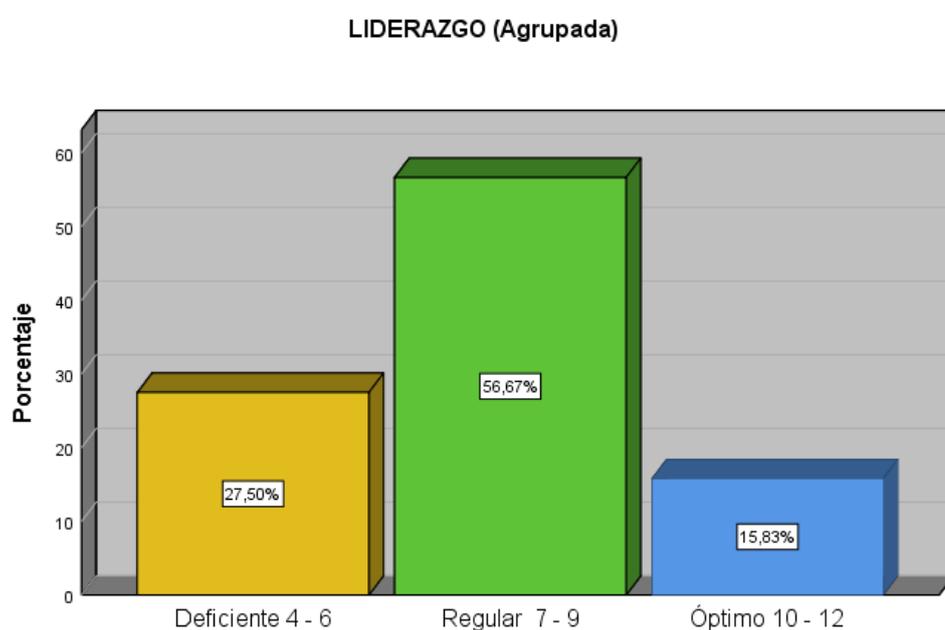


Figura 2: Datos según la dimensión liderazgo.

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 5 el clima laboral en su dimensión liderazgo se desarrolla en un nivel regular según el 56.70%, por otro lado, según el 27.50% el liderazgo es deficiente, pero existe un 15.80% que manifiesta que la dimensión liderazgo del clima laboral se desarrolla en un nivel óptimo.

Tabla 6

Distribución de datos según la dimensión motivación.

		MOTIVACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 4 - 6	28	23,3	23,3	23,3
	Regular 7 - 9	66	55,0	55,0	78,3
	Óptimo 10 - 12	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

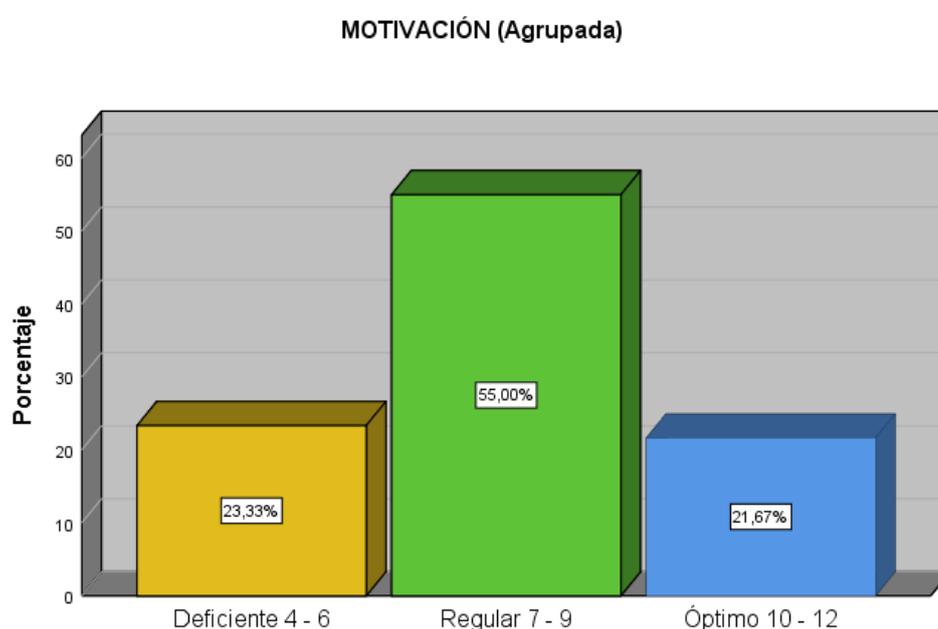


Figura 3: Datos según la dimensión motivación.

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 6 el clima laboral en su dimensión motivación se desarrolla en un nivel regular según el 55.00%, por otro lado, según el 23.30% la motivación es deficiente, pero existe un 21.70% que manifiesta que la dimensión motivación del clima laboral se desarrolla en un nivel óptimo.

Tabla 7

Distribución de datos según la dimensión comunicación.

COMUNICACION (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 4 - 6	31	25,8	25,8	25,8
	Regular 7 - 9	69	57,5	57,5	83,3
	Eficiente 10 - 12	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

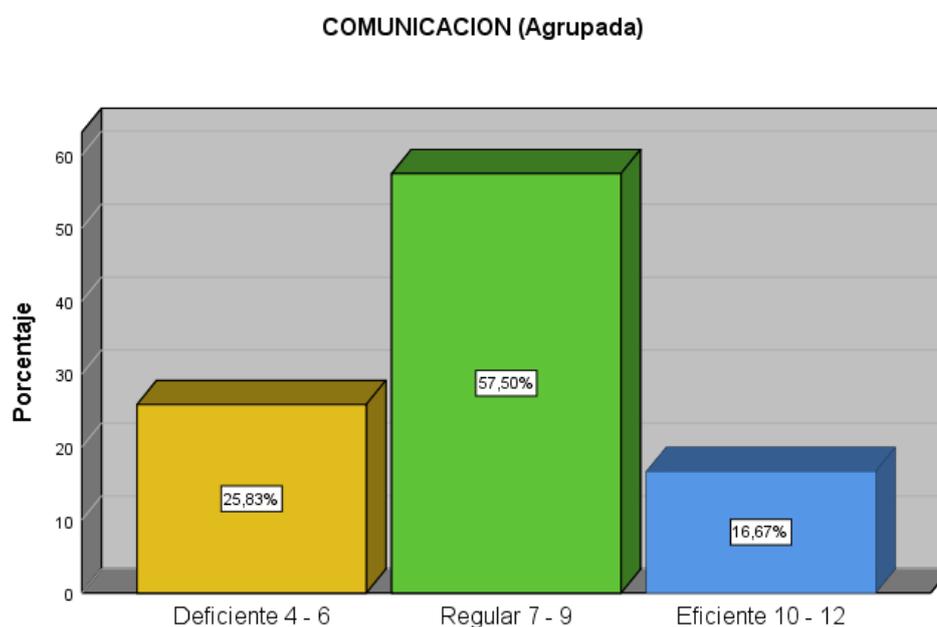


Figura 4: Datos según la dimensión comunicación.

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 7 el clima laboral en su dimensión comunicación se desarrolla en un nivel regular según el 57.50%, por otro lado, según el 25.80% la comunicación es deficiente, pero existe un 16.70% que manifiesta que la dimensión comunicación del clima laboral se desarrolla en un nivel óptimo.

Tabla 8

Distribución de datos según la variable estilos de afrontamiento al estrés

V2ESTILOS_AFRONTAMIENTO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 20 - 32	25	20,8	20,8	20,8
	Regular 33 - 46	58	48,3	48,3	69,2
	Óptimo 47 - 60	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

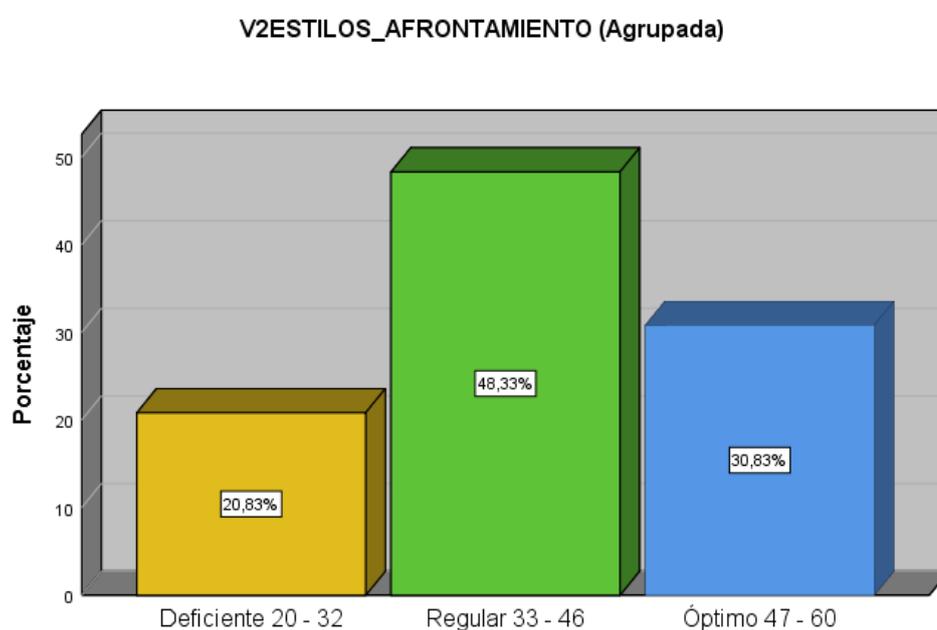


Figura 5: Datos según la variable estilos de afrontamiento al estrés.

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 8 se puede observar que los estilos de afrontamiento al estrés se presentan en un nivel regular en el 48.30%, en el 30.80% se presenta en un nivel óptimo y en el 20.80% se presenta en un nivel deficiente.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema

CENTRADO_PROBLEMA (Agrupada)						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Deficiente 10 - 16	24	20,0	20,0	20,0	20,0
	Regular 17 - 23	65	54,2	54,2	74,2	
	Optimo 24 - 30	31	25,8	25,8	100,0	
	Total	120	100,0	100,0		

Fuente: Encuesta de elaboración propia

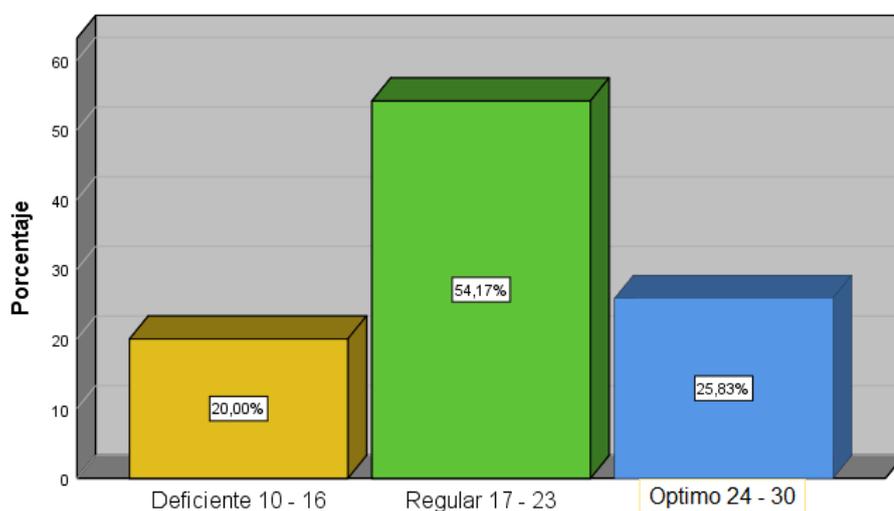


Figura 6: Datos según la dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 9 se puede observar que los estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema se presentan en un nivel regular en el 54.20%, en el 25.80% se presenta en un nivel óptimo y en el 20.00% se presenta en un nivel deficiente.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción.

CENTRADO_EMOCION (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente 10 - 16	30	25,0	25,0	25,0
	Regular 17 - 23	49	40,8	40,8	65,8
	Optimo 24 - 30	41	34,2	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

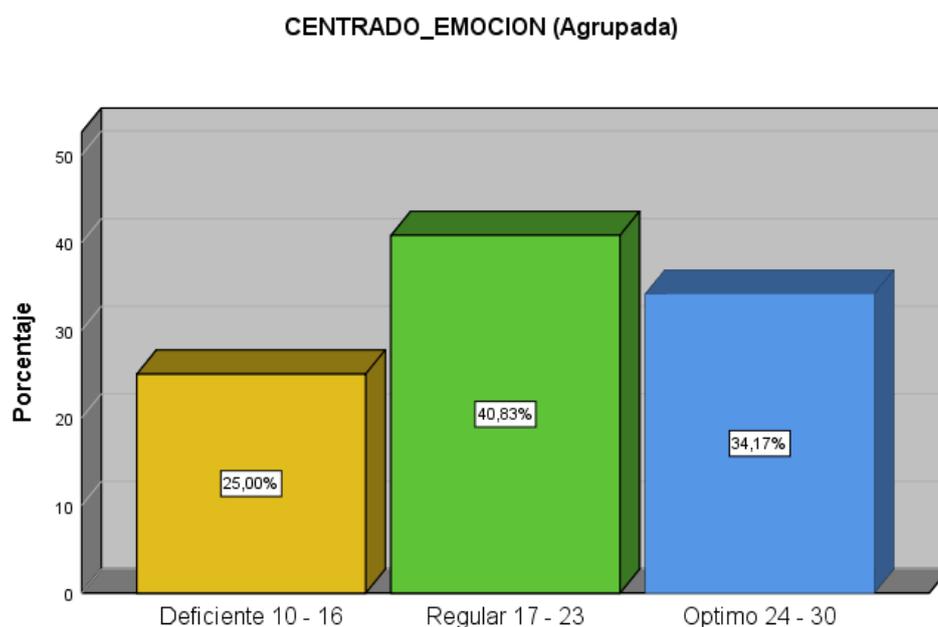


Figura 7: Datos según la dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción.

Análisis e Interpretación: cómo podemos observar en la tabla 10 se puede observar que los estilos de afrontamiento al estrés centrado en la emoción se presentan en un nivel regular en el 40.80%, en el 34.20% se presenta en un nivel óptimo y en el 25.00% se presenta en un nivel deficiente.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe correlación positiva entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 11

Prueba de correlación según Pearson entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés

		Clima Laboral	Estilos de Afrontamiento
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1,000	,589
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	,589	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11 la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable estilos de afrontamiento al estrés, según la correlación de Pearson de 0.589 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe correlación positiva entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 12

Prueba de correlación según Pearson entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés

		Liderazgo	Estilos de afrontamiento
Liderazgo	Correlación de Pearson	1,000	,573
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	,573	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 12 la dimensión liderazgo está relacionada directa y positivamente con la variable estilos de afrontamiento al estrés, según la correlación de Pearson de 0.573 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe correlación positiva entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 13

Prueba de correlación según Pearson entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés

		Motivación	Estilos de afrontamiento
Motivación	Correlación de Pearson	1,000	,623
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	,623	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13 la dimensión motivación está relacionada directa y positivamente con la variable estilos de afrontamiento al estrés, según la correlación de Pearson de 0.623 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe correlación positiva entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 14

Prueba de correlación según Pearson entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés

		Comunicación	Estilos de afrontamiento
Comunicación	Correlación de Pearson	1,000	,442
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	,442	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 14 la dimensión comunicación está relacionada directa y positivamente con la variable estilos de afrontamiento al estrés, según la correlación de Pearson de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 15

Prueba de correlación según Pearson entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema

		Clima laboral	Centrado en el problema
Clima laboral	Correlación de Pearson	1,000	,409
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Centrado en el problema	Correlación de Pearson	,409	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 15 el clima laboral está relacionada directa y positivamente con el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema, según la correlación de Pearson de 0.409 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

H0: No existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.

Tabla 16

Prueba de correlación según Pearson entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción

		Clima laboral	Centrado en las emociones
Clima laboral	Correlación de Pearson	1,000	,614
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Centrado en las emociones	Correlación de Pearson	,614	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 el clima laboral está relacionada directa y positivamente con el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción, según la correlación de Pearson de 0.614 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha observado que el clima laboral se desarrolla en un nivel regular según el 58.30%, por otro lado, según el 22.50% el clima laboral es deficiente, pero existe un 19.20% que manifiesta que el clima laboral es óptimo. Asimismo, los estilos de afrontamiento al estrés se presentan en un nivel regular en el 48.30%, en el 30.80% se presenta en un nivel óptimo y en el 20.80% se presenta en un nivel deficiente.

Respecto a la hipótesis **general** se halló que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, según la correlación de Pearson de 0.589 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Lo que se contrasta con la investigación de **Gallego, López, Piñeres, Rativa y Tellez (2017)** donde de acuerdo a su análisis refieren que el estrés estaría relacionado directamente con las condiciones laborales y evitar las jornadas extras. Asimismo en consecuencia se observó que el mal humor de los trabajadores a veces no les permite dar una buena atención al paciente no siempre está relacionado con problemas de la organización. Por lo que concuerda con la presente investigación donde parte del problema del clima laboral es no tomar en cuenta los factores personales en sus trabajadores con lo cual, el líder puede efectuar una mejor organización de las labores en función de los objetivos planteados, es por ello que el clima laboral en la investigación presentó una relación directa con los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, siendo esencial manejar el estrés para poder brindar un servicio adecuado más aun en el ámbito de la salud.

En cuanto a la hipótesis **específica 1** se halló que hay correlación positiva entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, según la correlación de Pearson de 0.573. Lo que se contrasta con la investigación de **Guzmán (2018)** donde se determinó el clima laboral es mejor en el hospital privado con una diferencia significativa, demostrando que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público, donde vemos que el clima de las instituciones privadas están mejor controladas por lo que presentan un personal con menos niveles de estrés, es donde el liderazgo es muy importante como menciona Robbins (2013) “el liderazgo es aquella habilidad que poseen ciertas personas para lograr una influencia en un grupo para que actúen en razón de cumplir objetivos. Asimismo, esta influencia es generada por la jerarquía administrativa de cualquier organización. (p. 369). Por lo que en la investigación el liderazgo se relaciona con los niveles del estilo de afrontamiento al estrés que los trabajadores presentan, ya que el líder puede brindar asesoría o estrategias de cómo manejar el estrés entre otras problemáticas que se presentan en un trabajo más aun en instituciones de salud.

Por otro lado referente a la hipótesis **específica 2** se halló que existe correlación positiva entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, de acuerdo a la correlación de Pearson de 0.623 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01., lo que se contrasta con el estudio de **Portero (2019)** donde el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado, lo que concuerda con la investigación donde observamos que la motivación se desarrolla en un nivel regular en relación a los niveles del estilo de afrontamiento que presenta el trabajador. Lo que implica que es

necesario estrategias de motivación para manejar las situaciones de estrés en los trabajadores.

Al respecto a la hipótesis **específica 3** se halló que existe correlación positiva entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, según la correlación de Pearson de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. lo que concuerda con **Aliaga, Mercado y Neira (2017)** quien menciona que la comunicación influye en la mayoría de opiniones, aptitudes y conductas de los trabajadores, por lo que es esencial para poder combatir o detectar posibles cuadros de estrés en los trabajadores donde poder actuar oportuna mente con lo que no se afecta al servicio ofrecido.

Y de acuerdo a la hipótesis **específica 4** se halló que existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, según la correlación de Pearson de 0.409 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01., lo que se contrasta con la investigación de **Peña (2017)** donde se halló que el estrés laboral guarda una relación con los estilos de afrontamiento hacia el estrés más aun con el estilo enfocado al problema esto de forma inversa con un resultado del -0.447 significativo al 0.000, en cambio con los estilos centrados en la emoción fue de 0.293 significativo al 0.000 y en el caso del evitativo presento una relación del 0.318 igualmente significativo al 0.000, lo que presenta una discordancia con la presente investigación donde vemos que el clima laboral se relaciona significativamente, por lo que es importante la elaboración de estrategias y protocolos que permitan manejar situaciones estresantes dentro del trabajo.

Finalmente de acuerdo a la hipótesis **específica 5** se halló que existe correlación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos

Alcántara, La Molina, Lima 2020, según la correlación de Pearson de 0.614, donde se contrasta con el estudio de **Palacios (2017)** donde halló que el personal que tenía un aceptable nivel de estrés, tenía al mismo tiempo una buena estrategia de afrontamiento, que le permita hacer frentes a las grandes demandas de trabajo que exigía el centro de salud. Lo que vemos concuerda con los objetivos de la investigación donde es importante un buen clima laboral para manejar adecuadamente estrategias de afrontamiento al estrés tanto enfocado en el problema como las emociones, para que las labores no se vean afectado por dicha problemática que no solo afecta la salud de los trabajadores sino al mismo servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Se determinó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, esto fundamentado por Vilorio et. al. (2016) quienes mencionaron que toda variable presente en una organización genera consecuencias en el desenvolvimiento de sus trabajadores y como resultado, genera efectos en el desarrollo de su salud y bienestar donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.589 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada.
- Segunda:** Se identificó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral en su dimensión liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, esto fundamentado por Robbins (2013) quien afirmó: "Que el liderazgo es aquella habilidad que poseen ciertas personas para lograr una influencia en un grupo para que actúen en razón de cumplir objetivos. (p. 369). Por lo que el liderazgo es esencial en el manejo del personal por lo que a través de le se puede brindar estrategias para controlar el estrés, donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.573 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada.
- Tercera:** Se identificó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral en su dimensión motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, esto fundamentado por Núñez, (2016) quien menciona que el proceso de la motivación inicia en

conocer las necesidades del individuo, las problemáticas, y objetivos, que lo impulsarían a realizar una acción, por lo que la motivación se relaciona con los estilos de afrontamiento al estrés, donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.623 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada

Cuarta: Se identificó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral en su dimensión comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, esto fundamentado por (Dávila, 2017) quien menciona que la comunicación puede tener una connotación más personal que el intercambio de ideas o pensamientos, ya que puede consistir también en la transmisión. Siendo esto esencial para conocer lo que está pasando con los trabajadores y como ellos se desarrollan en el manejo del estrés, donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.589 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada

Quinta: Se identificó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, esto fundamentado por Cassaretto (2016), quien menciona que el afrontamiento centrado en problema para controlar el estrés es el empeño conductual y cognitivo destinados a variar las circunstancias que ocasionan estrés, esto relacionado al ambiente en donde se desarrolla, donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.409 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada

Sexta: Se identificó que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, donde vemos según Fujiki (2016) que el afrontamiento al estrés centrado en la emoción son los esfuerzos destinados a eliminar o aminorar sentimientos nocivos que producen estrés, por lo que se relaciona con el manejo del clima laboral, siendo importante tomar en cuenta las emociones de los

trabajadores para prevenir casos donde el estrés perjudique el trabajo, donde es comprobado por la prueba de Pearson de 0.614 donde dicho resultado refiere que es una correlación positiva y moderada

Recomendaciones

- Primera:** Al hallar una correlación moderada y positiva entre las variables se recomienda al director de la Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima, conjuntamente con los jefes de servicio desarrollar estrategias que mejoren el clima labora en la institución ya que estos de igual forma mejorar los estilos de afrontamiento del estrés estrategias como una revisión de las horas trabajadas, evaluación de la carga laboral, y el análisis psicológico de los trabajadores.
- Segunda:** El liderazgo según los resultados fue regular por lo que se recomienda a los directivos capacitar a los jefes de servicio, y jefas de enfermería, en un liderazgo participativo y democrático que permita mejorar el clima laboral y por ende mejorar sus estilos de afrontamiento al estrés.
- Tercera:** Por otro lado la motivación presentó también una correlación moderada por lo que se recomienda a los jefes de servicio y al director del hospital trabajar más en estrategias como el reconocimiento por el buen desempeño, practicar el Coaching considerando la satisfacción de los trabajadores así como su bienestar tanto físico como emocional.
- Cuarta:** En cuanto a la comunicación se observó un resultado bajo, por lo que se recomienda a los directivos revisar sus canales de comunicación interna ya que está habiendo deficiencia, lo cual no es favorable porque se puede desconocer los problemas que están presentes como el estrés en los trabajadores y su forma de afrontarlo.
- Quinta:** Asimismo los afrontamientos del estrés centrado en el problema se presentan en un nivel regular con una correlación baja con el clima laboral, por lo que se recomienda a los jefes de servicio que se

tome más en cuenta el tema del estrés, realizando campañas dentro de la institución, así como charlas instructivas, que brinden mejores estrategias para afrontar el estrés en los trabajadores.

Sexta: En cuanto al afrontamiento centrado en las emociones presento una correlación moderada con clima laboral por lo que se recomienda que se siga reforzando el tema de la estabilidad emocional del personal con charlas motivacionales, y de reforzamiento emocional, con el objetivo que tengan mejores herramientas con lo cual poder afrontar al estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldrete, R.; González, B. y Navarro, M. (2016) *Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención*. Rev Salud Pública Nutr; 15(3):8-15. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=71150>.
- Aliaga, Y.; Mercado, I. y Neira, O. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced - Chanchamayo- 2017*. Universidad Nacional del Callao. Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2948/Aliaga%2C%20Mercado%20y%20Neira_Tesis%202da_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Alvarado, A.; Hurtado, B. y Yávar, K. (2013) *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas En la Universidad de Guayaquil*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%2CCLI MA%20LABORAL.pdf>.
- Araquistain L. y Damis H. (2015). *Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout. Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos Aires*. Argentina.
- Avenecer, Y. (2015) *Liderazgo y Motivación. Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>.

- Beltrán, R. (2015) *Metodología de la investigación científica orientada a las ciencias bio-agraria y ambientales*. Editorial: Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación. Trujillo Perú.
- Cano, F. y Zhañay, J. (2017) *Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público*. Ecuador. Universidad central del Ecuador, Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15113>.
- Chiavenato, I. (2017) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Tercera edición editorial Mcgraw-Hill. México.
- Correo (2016, 10 de agosto). *Pacientes se quejan por maltrato de las personas de salud en el Hospital Carrión*. Razón pública. <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>.
- Dávila, A. (2017) *Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, Hospital General Jaén, 2017*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú.
- De la Fuente, J.; Martínez, J.; Salmerón, J.; Vera, M. y Cardelle, M. (2016). *Action Emotion Style, Learning Approach and Coping Strategies, in Undergraduate*. Anales de psicología, 32 (2), 457-465. doi.10.6018/analesps.32.2.197991. Recovered from http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n2/psicologia_evolutiva1.pdf
- Falcón, M. (2017) *Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad en padres de niños con trastorno del espectro autista*. Universidad peruana Cayetano Heredia. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1437/Relacion_FalconBordo_Medalith.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Fujiki, V. (2016). *Estilos de afrontamiento en adultos que padecen de psoriasis en Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Lima). Recuperado de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3281/Fujiki_Pereyra_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gallego, L., López, D., Piñeres, J., Rativa, Y. y Téllez, Y. (2017). *El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío*. Revista Psicología científica, 16(2). Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
- Galván, M. (2018) *Motivación laboral*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Gutiérrez, E. (2015) *Liderazgo del Personal Directivo como factor influyente en la formación de equipos de alto desempeño en las IIEE* (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad de Carabobo-Venezuela.
- Guzmán, L. (2018) *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados*. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hernández, V. (2017) *Desarrollo de liderazgo. Serie de efectividad organizacional*. Universidad Indoamerica.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Leiva, C. (2017) *Autoestima y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, red norte y red oeste, Lima, 2016*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/679>.
- Melgarejo, C. (2018) *Modos de afrontamiento y el nivel de bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas*

- sociales de la municipalidad de distrito de Puente Piedra 2017.*
Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14401>.
- Minsalud (2018) *Prevenir el cansancio en el personal de salud. Paquetes instruccionales guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”.* Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Prevenir-el-cansancio-personal-salud.pdf>.
- Núñez, M. (2016) *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC- Chiclayo.* Universidad Señor de Sipan.
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis.* 3era edición. Perú.
- Obreque, A. (2015) *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad.* Universidad de Chile.
Recuperado de: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=E107E63213F2D9C0CFE75D2B21D3E5DB?sequence=1.
- OIT (2019) *Surgen nuevos problemas de seguridad y salud a medida que el trabajo cambia.* Organización Internacional de la Salud.
Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_686761/lang--es/index.htm.
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>.
- Palacios, F. (2017) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el Centro de Salud Laderas de Chillón Puente Piedra, Lima-2017.* Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12729>.

- Peña, E. (2017) *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana*, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3347>.
- Portero, S. (2019) *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*, 2019. España, Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson.
- Tejedor (2014). *Clima organizacional Laboral y Motivación*. Recuperado de: <http://motivacion-06.blogspot.pe/p/blog-page.html>.
- Tipacti, C. (2016) *Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana*. Universidad peruana Cayetano Heredia. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4348/Relacion_TipactiCastillo_Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Torres, A. (2018) *La mitad de los médicos atiende peor a los pacientes a causa del estrés*. Universitat Oberta de Catalunya, España. Recuperado de: <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2018/154-estres-laboral.html>.
- UGT (2015) *Estrategias de intervención desde la organización*. Unió general de treballadors, Espanya y Fundació para la Prevenció de Riscos Laboral.
- Vásquez, J. (2017) *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten*, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>.
- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A. y Pedraza, L. (2016). *Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud*. Revista cubana

de Salud Pública, 42 (1), 80-91. Recuperado de
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n1/o9/es>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título del Trabajo de Investigación: “CLIMA LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD, HOSPITAL CARLOS ALCÁNTARA, LA MOLINA, LIMA 2020”

Autores: ÁLVAREZ RAMOS NELLY SOLEDAD, CUEVA BUSTAMANTE YUBAL

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización			Método
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación positiva entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación positiva entre el liderazgo y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Existe relación positiva entre la motivación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos</p>	Clima Laboral	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Comunicación</p>	<p>Dirección Estímulo de la excelencia Estímulo del trabajo en equipo Solución de conflictos</p> <p>Realización personal Reconocimiento Responsabilidad Adaptabilidad laboral</p> <p>Estímulo al desarrollo organizacional Cultura organizacional Retroalimentación Estilos de comunicación</p>	<p>Método de investigación: Hipotético-Deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Población: 175</p> <p>Muestra: 120</p>

<p>¿Qué relación existe entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020?</p>	<p>Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p>	<p>Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Existe relación positiva entre la comunicación y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Existe relación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p> <p>Existe relación positiva entre el clima laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción del personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020.</p>	<p>Estilos de Afrontamiento al Estrés</p>	<p>Estilo de Afrontamiento centrado en el problema</p> <p>Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción</p>	<p>Planificación Supresión de actividades competentes Postergación del afrontamiento Apoyo social</p> <p>Apoyo emocional Reinterpretación Aceptación Negación Acudir a la religión</p>	<p>Instrumento(s): Cuestionario</p>
---	---	---	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés

Estimado colaborador, la siguiente encuesta tiene el objetivo de favorecer en su trabajo y las condiciones en el que él se desarrolla. Para ello solicito su participación en el desarrollo de este cuestionario. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito más que de investigación. De antemano le agradezco su participación y aporte en la investigación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincera.

I. Datos

Edad

- a) 18 a 23 años () 1
- b) 24 a 29 años () 2
- c) 30 a 35 años () 3
- d) 36 a más años () 4

Sexo

- a) Masculino () 1
- b) Femenino () 2

Clima laboral

3	2	1
---	---	---

N		Siempre	A veces	Nunca
	Liderazgo			
1	El jefe es empático con los trabajadores			

2	El jefe involucra al personal en la toma de decisiones			
3	Aporto ideas ayudando al crecimiento de la organización			
4	Participo en la mejora de la calidad de servicio			
Motivación				
5	La realización personal produce satisfacción			
6	La responsabilidad es una de mis virtudes			
7	Reconocen mi trabajo cuando cumplo metas			
8	Me adapto fácil al cambio			
Comunicación				
9	Soy claro en comunicar cualquier evento ya sea bueno o malo			
10	La organización fomenta y promueve la comunicación en los servicios.			
11	El desarrollo personal permite tener mejor comunicación.			
12	De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas			

FUENTE: Elaboración propia

Estilos de afrontamiento al estrés

3	2	1
---	---	---

N		Siempre	A veces	Nunca
Estilo de Afrontamiento centrado en el problema				
1	Hago actividades adicionales para evitar los problemas			
2	Trato de idear una estrategia sobre lo que debo hacer			

3	Suspendo mis actividades para poder concentrarme en el problema			
4	Espero un mejor momento y enfrento			
5	Ante el problema prefiero ser positivo			
6	Minimizo la situación que me causa problemas			
7	Comunico al jefe inmediato del suceso y confronto			
8	Consulto con alguien que conozca mejor la situación			
9	Sonrío e ignoro el problema			
10	Frente al problema lo acepto y busco solución			
Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción				
11	Hablo de mis sentimientos con un profesional			
12	Evito personas tóxicas			
13	Soy sensible al llanto, sin poder evitarlo			
14	Siempre acepto las cosas de quien viene			
15	Ante la adversidad soy resiliente			
16	Me lleno de ira con facilidad ante una injusticia			
17	Siento que nada me quita la alegría de vivir			
18	Es mejor relajarme ante el evento mortificante			
19	La respiración me ayuda a liberarme del dolor y olvidar			
20	Es mejor aceptar el suceso aunque me duela			

FUENTE: elaboración propia

Base de datos de las variables

Variable 1 Clima laboral

N°	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	V1	D1	D2	D3
1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	24	7	10	7
2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	27	6	11	10
3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	8	8	9
4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	25	9	9	7
5	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	24	9	8	7
6	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	27	9	9	9
7	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	27	8	10	9
8	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	26	9	8	9
9	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	26	9	9	8
10	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	28	8	9	11
11	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	28	8	10	10
12	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	25	8	9	8
13	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	24	10	9	5
14	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	25	9	7	9
15	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	30	9	11	10
16	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	23	7	9	7
17	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	25	7	10	8
18	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	29	9	10	10
19	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	27	12	7	8
20	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	24	9	8	7

21	2	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	2	26	7	10	9
22	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	28	10	9	9
23	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	28	8	11	9
24	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	2	22	6	7	9
25	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25	8	9	8
26	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	30	10	9	11
27	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	27	9	8	10
28	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	24	9	7	8
29	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	20	8	7	5
30	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	29	12	8	9
31	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	28	9	9	10
32	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	25	8	10	7
33	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	22	5	9	8
34	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	25	6	9	10
35	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	26	9	8	9
36	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	26	10	9	7
37	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	24	8	9	7
38	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	25	8	8	9
39	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	29	10	10	9
40	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	28	10	9	9
41	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	23	8	7	8
42	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	26	7	8	11
43	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	30	9	11	10
44	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	27	10	9	8
45	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	22	10	7	5

46	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	24	8	7	9
47	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	29	8	11	10
48	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	23	6	10	7
49	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	26	9	9	8
50	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	26	8	8	10
51	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	27	10	8	9
52	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	25	9	9	7
53	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	24	10	7	7
54	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	3	25	7	9	9
55	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	5	8	9
56	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	28	9	10	9
57	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	26	9	9	8
58	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25	5	9	11
59	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	28	8	10	10
60	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	26	10	8	8
61	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	21	9	7	5
62	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	27	10	8	9
63	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	27	7	10	10
64	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	24	8	9	7
65	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	26	8	10	8
66	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	32	12	10	10
67	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	23	8	6	9
68	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	24	9	8	7
69	2	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	2	23	6	10	7
70	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	25	8	8	9

71	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24	7	8	9
72	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	27	9	9	9
73	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
74	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	21	5	8	8
75	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
76	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	22	9	6	7
77	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
78	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
79	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	18	7	5	6
80	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	8	8	8
82	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	32	11	11	10
83	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	26	9	8	9
84	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	23	7	9	7
85	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	23	7	9	7
86	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	24	8	7	9
87	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
88	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	21	5	8	8
89	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
90	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	22	9	6	7
91	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
92	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
93	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	18	7	5	6
94	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
95	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	31	11	10	10

96	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	24	8	9	7
97	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	25	8	9	8
98	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
99	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	22	9	6	7
100	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
101	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	26	10	9	7
102	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	25	7	9	9
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	8	8	9
104	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
105	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	22	9	6	7
106	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
107	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3	3	26	7	9	10
108	2	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	25	9	7	9
109	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	23	10	8	5
110	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	23	8	8	7
111	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	15	5	5	5
112	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	19	7	6	6
113	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	17	6	5	6
114	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	17	5	6	6
115	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	14	4	5	5
116	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	23	6	11	6
117	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	6	5	5
118	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	5	4	4
119	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	23	6	11	6
120	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	6	10	4

Variable 2: Estilos de afrontamiento al estrés

N°	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	V2	D1	D2
1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	51	27	24
2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	49	24	25
3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	47	22	25
4	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	28	12	16
5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	35	13	22
6	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	53	29	24
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	41	21	20
8	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	41	21	20
9	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	50	26	24
10	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	42	20	22
11	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	33	13	20
12	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	51	26	25
13	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	24	11	13
14	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	48	24	24
15	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	48	26	22
16	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	40	22	18
17	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	49	25	24
18	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	52	27	25
19	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	44	24	20
20	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	28	12	16
21	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	43	21	22
22	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	50	22	28
23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	42	22	20
24	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	49	21	28

25	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	44	20	24	
26	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	42	20	22	
27	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	44	24	20	
28	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	43	23	20	
29	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	41	18	23	
30	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	28	14	14
31	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	55	26	29	
32	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	39	21	18
33	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	50	26	24	
34	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	37	22	15	
35	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	44	24	20	
36	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	26	10	16	
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	43	21	22	
38	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	47	23	24	
39	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	41	21	20	
40	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	41	21	20	
41	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	25	11	14	
42	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	44	22	22	
43	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	42	22	20	
44	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	42	22	20	
45	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	33	20	13	
46	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	48	24	24	
47	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	47	25	22	
48	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	24	10	14	
49	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	54	25	29	
50	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	40	22	18	
51	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	36	19	17	
52	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	37	20	17	
53	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	39	21	18	
54	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	51	22	29	
55	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	26	10	16	
56	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	39	19	20	
57	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	48	24	24	

58	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	43	21	22	
59	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	43	23	20	
60	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	40	23	17	
61	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	53	24	29	
62	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	27	13	14	
63	1	2	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	30	16	14	
64	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	31	17	14
65	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	30	15	15	
66	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	30	15	15	
67	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	28	15	13	
68	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	52	25	27	
69	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	48	20	28	
70	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	46	22	24	
71	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	51	26	25	
72	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	41	21	20	
73	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	27	11	16	
74	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	34	18	16	
75	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	29	13	16	
76	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	46	18	28	
77	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	25	11	14	
78	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	28	12	16	
79	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	43	22	21	
80	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	28	12	16	
81	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	43	22	21	
82	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	47	23	24	
83	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	53	27	26	
84	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	41	21	20	
85	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	43	21	22	
86	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	42	20	22	
87	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	44	23	21	
88	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	47	22	25	
89	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	41	19	22	
90	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	48	24	24	

91	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	47	26	21
92	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	50	22	28
93	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	49	25	24
94	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	47	21	26
95	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	45	24	21
96	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	27	12	15
97	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	47	21	26
98	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	47	22	25
99	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	43	22	21
100	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	41	21	20
101	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	47	20	27
102	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	42	20	22
103	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	45	24	21
104	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	44	23	21
105	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	55	27	28
106	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	33	17	16
107	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	39	17	22
108	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	42	21	21
109	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	44	17	27
110	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	27	11	16
111	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	56	27	29
112	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	54	27	27
113	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	33	17	16
114	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	38	17	21
115	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	44	17	27
116	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	33	17	16
117	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	26	11	15
118	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	27	11	16
119	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	25	10	15
120	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	50	23	27

Escala de Pearson

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Correlación alta	
$0,40 \leq r \leq 0,69$	Correlación moderada	
$0,20 \leq r \leq 0,39$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,19$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,19$	Correlación muy alta	
$-0,20 \leq r \leq -0,39$	Correlación alta	
$-0,40 \leq r \leq -0,69$	Correlación moderada	
$-0,70 \leq r \leq -0,89$	Correlación baja	
$-0,90 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

ANEXO: 3 Juicio de validación de expertos

ANEXO 4:

DECLARACION JURADA

Yo, Nelly Soledad Álvarez Ramos, declaro bajo juramento que la tesis presentada, no es copiada, que al pasarlo al programa anti plagio, ha dado un resultado de 11%. Sometiéndome a las imposiciones de la ley de educación, si se comprueba lo contrario. Para lo cual doy fe firmando la presente declaración jurada.

Lima 05 de setiembre del 2020



NELLY ALVAREZ RAMOS

DNI 30832437

DECLARACION JURADA

Yo, Cueva Bustamante Yubal, declaro bajo juramento que la tesis presentada, no es copiada, que al pasarlo al programa anti plagio, ha dado un resultado de 11%. Sometiéndome a las imposiciones de la ley de educación, si se comprueba lo contrario. Para lo cual doy fe firmando la presente declaración jurada.

Lima 05 de setiembre del 2020

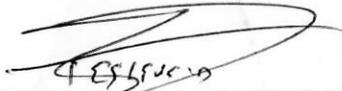


YUBAL CUEVA BUSTAMANTE

CARTA DE APROBACIÓN DE TESIS

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO, en mi calidad de Asesor del Trabajo de Tesis "*CLIMA LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN EL PERSONAL DESALUD, HOSPITAL CARLOS ALCÁNTARA, LA MOLINA, LIMA2020*" presentado por los ciudadanos CUEVA BUSTAMANTE YUBAL y ALVAREZ RAMOS NELLY SOLEDAD, para optar el título de Licenciado en Psicología, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y mérito suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ica, a los 05 días del mes de setiembre del año 2020.



Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO

DNI 17846910