



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés Laboral y Clima organizacional en trabajadores de una  
Institución Privada de Salud, Huaraz 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Llanos Herrera, Karenth Milagros (ORCID:0000-0003-3234-8872)

Mayta Figueroa, Paola Alexandra (ORCID: 0000-0002-9620-407X)

**ASESOR:**

Dr. Alva Olivos, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-7623-1401)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

Huaraz – Perú

2021

## **DEDICATORIA**

Karenth Llanos Herrera

A las personas que me brindan su apoyo incondicional, los que con su amor y generosidad hacen un mundo más bello, Arnaldo y Violeta.

Paola Mayta Figueroa

La presente investigación es la culminación de una de las etapas más maravillosas para mi vida y un sueño hecho realidad, la cual está dedicado íntegramente a mis padres Janett Figueroa Yauri y Robert Mayta Guimaray que son mis dos más grandes pilares, solo me queda decirles gracias por todo su amor, apoyo, entrega y sacrificio para hacer de mí una gran mujer y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, que nos brindó la oportunidad, a través del programa de estudio, seguir teniendo esperanza en el cumplimiento de nuestras metas, al Dr. Manuel Alva quien nos condujo de manera eficiente en el proceso de investigación, a la institución privada dedicada al sector salud que nos permitió contar con el apoyo de los trabajadores para la obtención de los datos, y por último a todos nuestros familiares quienes fueron pieza clave para terminar con éxito este estudio.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021</i>	19
Tabla 2 <i>Clima laboral en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021</i>	20
Tabla 3 <i>Correlación entre el estrés laboral y el clima laboral (y dimensiones) en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021 (n = 80)</i>	21

## Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud Huaraz 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para ambas variables. Se utilizó como instrumentos de medición, la escala de estrés laboral de la OIT - OMS (2013) y la escala de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo (2004), la población estuvo constituida por 247 trabajadores y la muestra de 80 trabajadores del sector salud. La conclusión principal fue que existe relación significativa e inversa entre el estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud Huaraz 2021.

Palabras clave: Estrés laboral, clima organizacional, trabajadores de salud.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational climate in workers of a private health institution Huaraz 2021. The research is quantitative, non-experimental, descriptive correlational design, the technique used was the survey and the instrument was a questionnaire for both variables. The ILO - WHO (2013) work stress scale and the organizational climate scale of Sonia Palma Carrillo (2004) were used as measurement instruments, the population consisted of 247 workers and the sample of 80 workers in the health sector. The main conclusion was that there is a significant and inverse relationship between work stress and organizational climate in workers of a private health institution Huaraz 2021.

Keywords: Job stress, organizational climate, health care workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2020 se han vivido muchos cambios en el mundo, se ha expandido la Covid-19 de manera acelerada en todos los países causando una gran cantidad de muertes, esto provocó que los países decidan imponer cuarentenas obligatorias; las consecuencias se vieron reflejadas no solo en el aspecto económico, sino también a nivel de salud mental y en el ámbito laboral (Huarcaya, 2020).

En diversos sectores que ofrecen servicios dirigidos al público en general se han evidenciado diversos problemas como el recorte de salarios, el despido, el incremento de la carga laboral, las crecientes jornadas de trabajo pueden ser los protagonistas de climas de estrés y violencia en los trabajadores, lo que conlleva a efectos tanto para el individuo como para la empresa, tales como ausencia en el trabajo, aumento de la rotación de áreas, empeoramiento del servicio de calidad de la institución, la insatisfacción profesional y daños psicológicos (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

La Organización Panamericana de la Salud - OPS (2016), emite un informe del seminario que conmemora el día que se celebra a nivel mundial la seguridad y la salud en el centro de trabajo, menciona que el estrés laboral es más común en la actualidad, el mundo de lo laboral ha ido cambiando e innovando en cuanto a lo tecnológico y comunicación virtual, todo ello de la mano de la globalización exigiendo metas y poniéndonos retos que muchas veces sobrepasan nuestras capacidades, como resultado de ello nos vemos envueltos en un ambiente de estrés afectando al ser humano de manera integral y a las personas que dependen de ella.

Por otro lado, el clima laboral también juega un papel importante, y éste se construye con buenas prácticas de empatía, comunicación, respeto y creando espacios físicos agradables, Gil (2019) hace referencia a una encuesta realizada por la empresa de pre selección APTITUS el cual da como resultado que un porcentaje de trabajadores que es del 86% renuncie debido al deficiente entorno laboral el cual es originado por los mismos superiores, y por otro lado el otro 14% renunciaría por temas de salario y escasos beneficios.

El Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2020) muestra cifras que reflejan que antes de la pandemia existían 2000 trabajadores realizando teletrabajo, en la actualidad esa cifra se ha incrementado ya que se registran 220 000 peruanos que realizan trabajo remoto desde sus casas u otro lugar de confinamiento, estas personas tienen el reto de adaptarse a la nueva modalidad de trabajo y también a adaptar sus espacios para realizar las actividades laborales con mayor eficacia.

Debido a la pandemia en las diferentes instituciones de salud, tanto privadas como públicas, se han presentado diversos problemas de estrés laboral ya que el ritmo de trabajo ha cambiado en el último año, los empleados suelen tener cargas laborales abrumadoras, así como también lidian con los distintos estados de ánimo de los usuarios quienes se encuentran atravesando por diversas enfermedades y no solo Covid 19 esto hace que el estrés laboral se vaya incrementando aún más si los empleados no tienen la capacidad de canalizar sus estados de ánimo negativos, además la falta de comunicación, el miedo, la distancia social y el uso permanente de mascarillas necesarias en estos tiempos hacen que el clima laboral se vea afectado, ya que los empleados no pueden generar espacios de confraternidad y comunicación entre ellos como antes lo hacían.

El Ministerio de salud en Perú (MINSa) ha reportado que en el último año serias preocupaciones en cuanto a la salud física y mental en empleados del sector salud, ante esta problemática el MINSa realizó un programa de prevención, técnicas y cuidados de salud mental bajo una resolución ministerial con N° 180 2020 – MINSa (MINSa, 2020), este programa realizado contiene la manera de cuidado y autocuidado que debe seguir el personal; ante la situación de Covid 19, ellos son los más expuestos a diversas tensiones como el contagio y la muerte el cual produce temor, ansiedad, estrés, desmotivación, depresión, etc, en general a nivel mundial se ha tomado medidas preventivas para preservar un estado físico y mental saludables de los trabajadores del sector salud.

Todo lo manifestado anteriormente, nos lleva a plantearnos el siguiente cuestionamiento ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021?

Actualmente es muy importante e imprescindible hablar sobre el estrés laboral porque definitivamente un ambiente desfavorable incrementa el estrés y como consecuencia esto puede afectar a rendimiento laboral, este estudio tiene las siguientes justificaciones:

Por su relevancia social, la investigación servirá como base para la realización de diversos programas preventivos y promocionales, en donde se encuentre el estrés y otros factores vinculados a este que vayan en contra del clima organizacional.

Por su implicancia práctica, los resultados que se obtendrán servirán para poder realizar intervenciones psicológicas futuras en población de vulnerabilidad el cual podrá prevenir situaciones de estrés y fortalecer el ambiente laboral

Por su valor teórico, mediante los resultados que obtengamos podremos ampliar los conocimientos de las variables de estudio.

En cuanto al aspecto metodológico servirá como antecedente para investigaciones futuras en las que se necesite datos respecto a las variables de estudio

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021

Objetivos Específicos: Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021

Identificar el nivel del clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021.

Hipótesis General: Existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021”.

Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre estrés laboral y las dimensiones de clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021.

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021”.

## II. MARCO TEÓRICO

Las variables de estudio ya han sido estudiadas por diversos autores, los cuales nos sirven como antecedente para darle mayor sustento a nuestro trabajo de investigación, a nivel internacional los investigadores Chiang, Riquelme y Rivas (2018) estudiaron el estrés y satisfacción laboral en España, el estudio fue empírico transversal, descriptivo correlacional, participaron 184 trabajadores, el recojo de los datos fue a través del instrumento Job Content Questionnaire (JCQ) y un temario creado para evaluar la satisfacción en cuanto a lo laboral, la conclusión del estudio mostró que en general los trabajadores muestran estrés y tensión en un nivel bajo y en cuanto a satisfacción laboral un nivel medio.

Araya (2019) mide la satisfacción laboral y clima organizacional, en cómo están relacionados, el estudio fue transversal, participaron 110 empleados de diversos establecimientos de salud de Chile, utilizó la de Chiang et al. (2010) para medir ambas variables, como resultados se obtuvo que los trabajadores de ambas instituciones muestran satisfacción laboral y clima organizacional en un nivel medio, la correlación de los puntajes de ambas variables fue altamente significativa.

Para el estudio de los autores Mendoza y Moyano (2019) el cual fue cuantitativo, transversal y no experimental, participaron 1250 funcionarios, el objetivo fue evaluar el impacto del clima organizacional y satisfacción laboral, para medir la primera variable utilizaron la escala FOCUS-93, para medir la segunda variable se utilizó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall y la satisfacción vital se midió a través de la escala de satisfacción vital de Diener, Emmons, Larsen y Griffin, se observaron en los resultados que el clima organizacional guiado por la satisfacción laboral tiene un impacto significativo y directo sobre la satisfacción de vida de los trabajadores.

Tirado, Cudris, Redondo, Jiménez (2020) en su estudio realizado en Colombia con 150 trabajadores quienes brindan servicios a la primera infancia, relacionan la inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional, el estudio fue cuantitativo correlacional, los instrumentos de recojo de datos fueron un cuestionario de estrés ocupacional, el Train Meta Mood scale (TMSS24) para

medir la inteligencia emocional y la escala de clima organizacional (EDCO), obteniendo una relación significativa entre ambas variables los resultados, un dato inusual fue que los que muestran mayores índices de clima organizacional son los que muestran mayores niveles de estrés.

Brito, Pitre y Cardona (2020) analizan la relación del clima organizacional en base a las dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, motivación y control del desempeño laboral en 78 empleados entre operativos y administrativos de una empresa en Colombia, estudio de corte descriptivo correlacional, implementaron un instrumento que les permitió analizar el clima organizacional y medirlo, luego hicieron un análisis de correspondencia, entre los principales resultados que tuvieron fue que para obtener un apropiado clima organizacional son muy importantes y decisivas las variables de control de seguimiento y liderazgo, finalmente concluyeron que esto tiene una influencia positiva en el desempeño de los trabajadores a nivel nacional.

A nivel nacional Huarancca (2018) estudio el clima organizacional en relación con el estrés laboral, el estudio estuvo conformado por 65 trabajadores de la red de salud San Francisco en Ayacucho, su estudio fue no experimental, para la recolección de datos realizaron un cuestionario sobre clima organizacional y utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), la conclusión a la que llegó fue que el clima organizacional está relacionado inversamente con el estrés laboral.

Liñán (2019) para su estudio tuvo como muestra a 55 enfermeros y enfermeras de un hospital de Lima, con el objetivo de relacionar el clima organizacional y el estrés laboral su estudio fue correlacional y corte transversal, los instrumentos que se utilizaron fueron: El cuestionario sobre clima organizacional (MINSA, 2011) y para el estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), llegando a la conclusión de que entre clima organizacional existe una relación inversa en cuanto al estrés laboral, esto quiere decir que los niveles de estrés serán menores en cuanto se evidencie un adecuado clima organizacional.

Salazar (2019) Realizó un estudio descriptivo correlacional con 159 empleados entre las edades 20 y 65 años que conforman el personal asistencial de un

hospital en lima, con el objetivo de medir la relación entre estrés laboral y la variable bienestar psicológico, para lo cual aplicó la escala de estrés de Ivancevich y Matteson y la escala de bienestar psicológico de Ryff, el resultado que obtuvo entre ambas variables fue que se evidencia una relación significativa, inversa, baja y débil.

Aguilar y Concha (2020) Realizaron un estudio con 41 trabajadores de un centro de salud en Lima - Callao, dicho estudio de tipo descriptivo correlacional tuvo por objetivo analizar la relación entre estrés laboral y clima organizacional, los instrumentos con los que trabajaron fueron la Escala de Maslach y el cuestionario EDCO-MINSA 2011, concluyendo que el estrés laboral no se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de dicha institución.

Guillen y Gutiérrez (2020) Realizaron un estudio en la ciudad de Huacho - Lima con 135 profesionales pertenecientes al personal de salud, en el estudio analizaron el clima organizacional en relación con el estrés laboral, dicho estudio fue no experimental correlacional utilizando los instrumentos de la escala de clima laboral de Sonia Palma y la escala de estrés laboral de la OIT - OMS, llegando a la conclusión de que entre clima laboral y estrés laboral existe una relación significativa inversa y baja.

Para poder entender de manera concreta y acercarnos a las variables de estudio, recurriremos a diversos autores cuyas investigaciones nos muestran la importancia de estudiarlas, el estrés en los últimos tiempos ha ido obteniendo mayor relevancia en cuanto a investigación, actualmente se la considera la enfermedad de estos tiempos, la cual se genera por sobrecarga de trabajos, o trabajos repetitivos (Osorio y Cárdenas 2016).

El estrés según la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2001) viene a ser un trastorno que perjudica no solo en las finanzas y la producción de una empresa en desarrollo y en vías de desarrollo, sino también en el aspecto físico y psicológico de sus empleados, Valderrama y Polino (2020) mencionan el modelo de Siegrist, el cual recopila aspectos similares en lo psicosocial y de salud, los cuales son producidos mediante los intercambios entre la empresa y los

empleados, pero más aún entre los esfuerzos y las recompensas que obtienen los trabajadores, éstos definitivamente buscan un feedback por el trabajo realizado y la falta de éste puede traer emociones de insatisfacción la cual puede perdurar por un largo periodo de tiempo y por lo tanto generar estrés.

El trabajo de dirigir y gestionar el personal humano suele ser demandante, y desde luego demanda mucha responsabilidad, esto puede generar niveles altos de estrés a nivel mental (Munchinsky y Howes, 2019). El estrés viene siendo muy estudiado ya que es muy frecuente en ejecutivos, el sistema en la actualidad se vuelve mucho más exigente y esto trae consigo que jefes y empleados tengan que adaptarse muy rápidamente al cambio, dichos cambios junto a la constante presión pueden ser generadores de altos índices de estrés, de hecho, la salud psicológica debe de anteponerse como prioridad en una empresa ya que de ellos depende el éxito de ésta (Gudmundsdottir, Minelgaite, Gudmundsdottir, Leupold, Snorradóttir 2021).

Gutiérrez (2014) expone las características de un trabajador estresado, las cuales pueden variar, pero generalmente es que no tiene motivación, se siente cansado, tiende a enfermarse y esto hace que sea menos productivo lo cual afectaría a la empresa y a su vida personal haciendo que sea un elemento negativo para ambas.

El estrés en cierto nivel puede ser beneficioso, los cuales incluyen una sensación de logro para la mejora de las capacidades, ya que algunos empleados pueden sacar a flote sus habilidades a través de ciertos niveles de estrés de corto plazo, sin embargo, si éste se alarga se puede tener otras complicaciones (Munchinsky y Howes, 2019).

El eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal, tiene una reacción ante el estrés producido tanto psicológica como fisiológicamente, lo cual hace que se desencadena diversas reacciones corporales como la sudoración, hipertensión arterial, precipitación de los latidos del corazón; así como mentales tales como falta de concentración, disminución de la memoria, ansiedad y en muchos casos la depresión (Bleker et al., 2018).

Badawi y Scheiman (2020) también nos hablan de las causas posibles del estrés laboral, entre ellas nos mencionan a la intimidación, el acoso por parte de jefes o compañeros lo cual hace que se tenga una inseguridad en el ámbito de trabajo, la alta presión para rendir al máximo y también las largas horas de trabajo, también puede estar relacionado al exceso de trabajo, por una alta demanda de responsabilidad o por un inadecuado ambiente de trabajo y relaciones interpersonales, sin embargo, la combinación de alguno de estos factores podría generar consecuencias mucho más graves (Vocati Consulting 2014).

Munir y Pandin (2021) mencionan que el estrés en todas sus formas es definitivamente causado por la falta de comprensión de las propias limitaciones humanas, la cual genera emociones de culpa, ansiedad y frustración, los niveles excesivos de estrés pueden afectar la manera en cómo un ser humano se enfrenta al entorno.

Por ello en la teoría de interacción entre demandas, control y apoyo social se estudian los efectos adversos de las bajas recompensas por el esfuerzo del personal, el trabajo contribuye al desarrollo del individuo, éste le permite la autorregulación, la autoestima, la pertenencia al grupo de trabajo y la autoeficacia; todas estas capacidades le proporcionan salud tanto física como mental, pero el desequilibrio en cuanto a la parte financiera de la empresa puede generar un desequilibrio personal mostrando diversas emociones negativas como cólera, angustia, malestar con sus compañeros, depresión y como consecuencia de todo esto, la enfermedad, es por ello que se estudia el esfuerzo y la recompensa referidos a las demandas de trabajo y la motivación para hacerle frente a dichas demandas (Flores, 2014).

En cuanto a la salud mental Vélez y Carrascal (2017) exponen que es un estado de bienestar por el cual los empleados pueden sentirse capaces de asumir responsabilidades y hacerles frente a todas las demandas del día a día que generarían estrés, por lo tanto, sería capaz de trabajar y ayudar a su comunidad aún con el estrés. También el estrés laboral está asociado con la inteligencia emocional, satisfacción laboral y en gran parte de los factores laborales, el estrés

también podría definirse como la respuesta psicofisiológica ante un estímulo externo de naturaleza amenazante (Osorio y Niño 2017).

El estrés laboral está muy relacionado con el cansancio, el agotamiento en cuanto a lo mental y emocional, Khamisa (2015), nos habla también de los factores estresantes que se pueden relacionar a la exposición prolongada a situaciones que generan agotamiento emocional, a la sensación de falta de realización, a la despersonalización; los efectos físicos del estrés pueden verse reflejados en un cambio en la homeostasis interna, lo cual puede generar malestares físicos como dolor de cabeza, insomnio, depresión, etc; lo que nos dicen los estudios es que cuanto menos estrés laboral mayor satisfacción en el trabajo se tendrá.

Bajo la teoría de la pertenencia podemos decir que el ser humano siempre busca pertenecer a un grupo de personas, es un deseo esencial, ese deseo incluye los lugares de trabajo ya que los seres humanos pasan muchas horas de su vida en éste, en estas entidades los empleados buscan tener y mantener relaciones saludables con sus compañeros, jefes o subordinados, las empresas saben que esto es beneficioso, sin embargo, mantener ello es complicado, implica tiempo y dinero (Caillier, 2020)

Para el estudio del clima organizacional, el estudio tiene un enfoque desde la escuela conductista, el cual nació en el año 1960, es la que estudia al individuo como un ser que forma parte de una organización en la que se da prioridad a sus emociones, motivaciones, incentivos, atenciones y más; esto quiere decir que se hace un estudio de los diversos estilos que cada trabajador tiene y la manera en cómo esto afecta a la productividad de la empresa (Chávez, Macluf, Beltrán, 2016).

Chiavenato (2014), en la teoría del conductismo menciona que para poder entender a las organizaciones primero se debe de estudiar a la conducta de cada individuo, y para ello es preciso estudiar la motivación humana, ésta nos menciona que es importante que se sepa las necesidades, para comprender mejor las conductas humanas y así poder mejorar el ambiente en la empresa con un enfoque más motivador y por tanto mejorar la calidad de vida

El ambiente en el trabajo, tiene una influencia relevante en la motivación, el desempeño, las actitudes de los empleados los cuales se manifiestan en que tan productivos puedan llegar a ser, entonces el clima organizacional se considera fundamental para las empresas y el éxito que quisieran alcanzar (Khan, 2020), también Askiyanto, Eko, Suharto (2018) demuestran que el estrés en los trabajadores tiene un alto nivel de relación con la satisfacción, si ésta no está presente el empleado tratará de buscar una rotación o abandonar el trabajo, lo cual también implica un gasto para la empresa ya que se necesitará un presupuesto extra para instruir a nuevos empleados.

Juárez (2018) hace énfasis en que muchos autores han definido el clima organizacional como la manera de percibir de los empleados su ambiente de trabajo, las decisiones tomadas por los jefes y compañeros de trabajo y las relaciones entre estos, es por tanto esta percepción un elemento fundamental para que la empresa llegue a sus objetivos y tengo éxito. Se encuentra diferencias entre la cultura organizativa y el clima organizativo, el primero está más enfocado a los juicios y valores, mientras que el segundo afianza la idea de la apreciación que tienen los trabajadores sobre dicha cultura organizativa, ambos se encuentran en conexión (Simons, et al., 2020).

Si se trata de hablar de género se afirma que las empleadas tienen mejores actitudes hacia el ambiente organizacional, que su contraparte masculina, por otro lado, la educación, la edad intervienen como reguladoras para el vínculo entre el género y posturas de los trabajadores (Riego de Dios, 2020)

Las empresas de salud constantemente están inmersas en ambientes de trabajo muy dinámicos y competitivos por lo tanto requieren que sus empleados también vayan acordes con lo que se necesita en la institución. (Juarez, 2018)

El clima organizacional también determina los comportamientos individuales y los grupales, en torno a las socializaciones que se puedan hacer, los empleados optarán por tener diversas opiniones acerca del ambiente en donde se desempeñan y en donde verán el fruto del esfuerzo plasmado en metas para la empresa, la percepción de los empleados tendrá diversos resultados en diferentes aspectos como en el personal, grupal y organizacional, incluyendo de la misma

manera la impresión que tienen los consumidores de la atención brindada, la satisfacción de los empleados (Pandey, Palo y Barkkey, 2020)

Irfan, Bux y Mehmood (2020) menciona los atributos del clima organizacional, entre ellos se encuentran la condición de supervisión, la cual tiene mucho que ver con la responsabilidad y esa sensación de tener una supervisión por parte del superior, pero a la vez sentirse con la capacidad de poder abordar los trabajos encomendados de la manera más eficaz y de manera individual porque sabe que el superior confía en las capacidades de su empleado

Otra de las particularidades del clima organizacional va reflejado en la manera en que los empleados se involucran en los objetivos generales de la empresa, éstos consideran que el esfuerzo y desempeño que tienen contribuyen al progreso de la institución y al éxito en cuanto a sus objetivos, si los empleados no se involucran en ello sus actitudes y comportamientos no irán acorde a los esperados por los jefes y los usuarios, también a este tipo de comportamientos lo podemos reconocer como identidad (Khadivia, 2019). La empresa necesita ser consciente de que la inversión en los empleados es una prioridad, encontrar empleados de calidad es muy difícil y aún más el mantenerlos, así que las empresas necesitan mantener sus recursos humanos estables (Nanda, Soelton, Luiza y Saratian, 2020)

Además, Nasreen, Varshney y Waseem (2019), consideran que la comunicación es un factor muy importante en el clima organizacional ya que genera lazos de confianza e integración, de igual forma ante cualquier conflicto es necesaria la intervención de la comunicación para solucionarlos, de lo contrario éstos crecen y se generan otros conflictos a partir de ellos.

Para poder identificar factores deficientes en el clima organizacional debemos de centrarnos en la evaluación en conjunto y no solamente en la percepción individual de los colaboradores de una empresa, esto hará que se tenga un panorama general de cómo se encuentran, además podrá darles la oportunidad a los directivos de modificar o hacer ciertos ajustes al reglamento interno, además considerar el método de recompensa ya que funciona e influye a nivel cognitivo y también emocional en los empleados (Vos y Page 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

Estudio de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, ya que el propósito es la obtención de información de las variables en estudio para que sean un aporte a los conocimientos existentes (Hernández, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Diseño no experimental con la finalidad de conocer el nivel de cada variable y la relación entre ambas (Hernández y Mendoza 2018).

##### **Variable 1: Estrés Laboral**

###### **Definición Conceptual**

Trastorno que perjudica no solo en las finanzas y la producción de una empresa en desarrollo y en vías de desarrollo, sino también en el aspecto físico y psicológico de sus empleados (Organización Internacional del Trabajo - OIT 2001)

###### **Definición Operacional:**

El estrés laboral se analizó mediante:

La escala de estrés laboral de la OIT - OMS

###### **Dimensiones:**

Superiores y Recurso: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.

Organización y equipos de trabajo: 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.

###### **Escala de Medición**

Likert

##### **Variable 2: Clima Organizacional**

###### **Definición Conceptual:**

Características del espacio de trabajo vivenciadas por los integrantes de una empresa día a día, las cuales direccionan las conductas de dichos integrantes, (Chiavenato 2000)

**Definición operacional:**

El clima organizacional es analizado mediante la escala laboral (Palma 2004)

**Dimensiones:**

Autorrealización: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46,

Involucramiento Laboral: 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47

Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19

Condiciones Laborales: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

**Escala de Medición**

Likert

**3.3. Población, muestra, muestreo**

**Población**

La investigación está conformada por 247 empleados de profesiones del sector salud.

**Criterio de Inclusión**

Empleados entre las edades de 25 a 35 años.

**Criterios de Exclusión**

Empleados que se encuentran con licencia debido a su estado de salud y que son vulnerables al COVID 19.

## **Muestra**

Está conformada por 80 empleados, bajo una muestra por conveniencia

## **Muestreo**

No probabilístico, por conveniencia a criterio de las investigadoras

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizó una encuesta, que permitió una indagación, inspección y recolección de información mediante los enunciados hacia los participantes que conformaron el estudio (Carrasco, 2013).

#### **3.4.2. Instrumentos**

En el presente estudio se utilizó la Escala de Estrés Laboral de OIT - OMS (2013) y el cuestionario de Clima Organizacional (Palma, 2004).

## **Ficha técnica 1**

### **Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS**

Se atribuye a la Organización Internacional de Trabajo - OMS como autor original del instrumento, sin embargo, se tiene una versión peruana la cual fue adaptada por la MG. Ángela Suárez Tunanñaña, la versión original fue publicada en el año 2013, el objetivo del instrumento es valorar los niveles de estrés en trabajadores de 25 a 35 años, pudiendo aplicarla de manera individual y colectiva, posee un sistema de calificación de tipo Likert.

Los investigadores Medina, Preciado y Pando en México ejecutaron la validación de la escala de Estrés Laboral, de la misma manera se realizó en base a la teoría del desbalance, esfuerzo, recompensa una validación en Venezuela por Díaz y Fledman, la cual consta de 23 ítems siendo el cuestionario en castellano de la versión española.

Las indicaciones para aplicar el cuestionario son: A continuación, el siguiente cuestionario de Escala de Estrés te servirá para identificar tus niveles de estrés y los factores que contribuyen a acrecentarlo en relación a tu centro de trabajo, contarás con un cuadernillo de preguntas y otra de respuestas, se cuenta con un tiempo de aproximadamente 15 minutos, encontraras 25 enunciados con 7 posibles alternativas de respuesta.

Teniendo una muestra de 38,072 trabajadores, Ivancevich y Matteson validaron la escala, los resultados con el coeficiente de alfa de Cronbach fue de 0,966 nos señala que hay una elevada confiabilidad. Para cada ítem se muestran 7 opciones de respuestas con una escala de Likert.

## **Ficha técnica 2**

### **Escala de Clima Organizacional**

El siguiente instrumento fue creado y diseñado por la docente y Psicóloga Sonia Palma en el año 2004. El objetivo principal del instrumento es el de determinar la percepción laboral.

Para poder crear la escala de clima organizacional se recurrió a registrar las apreciaciones de diversos empleados, al principio la escala estaba conformada por 100 ítems, analizados bajo la escala de Likert, posteriormente se redujo a 66 enunciados. Se realizaron pruebas de validación bajo un juicio de expertos y también con la colaboración de diversos empleados de distintas organizaciones se realizó un estudio preliminar, se obtuvo la validación de 0.87 y por otro lado una validez discriminativa de 0.84 de los ítems, la validez de constructo muestra un AIC = 235.626 lo que determina que el ajuste de índice de bondad es apropiado. Finalmente se procedió a realizar la relación entre todos los ítems, por lo que fueron descartados 16 ítems para que se establezca la versión final con 50 ítems, que fueron separados en 5 factores.

Las instrucciones son: En el presente cuestionario se muestran 50 ítems que están vinculados con particularidades de su centro de trabajo. Cada enunciado muestra cinco opciones de respuesta, las cuales deberá

responder teniendo en cuenta aspectos que se acerquen más a su ambiente de trabajo, eligiendo solamente una alternativa, Recuerde que es importante contestar todas las preguntas y que sus respuestas no son buenas ni malas.

Para poder obtener la validez Palma en el 2004 hizo un estudio con 1323 empleados de diversas empresas, los resultados fueron analizados con el software SPSS y junto al alfa de Cronbach y Split Half de Gutman dando como resultado las correlaciones de 0.97 y 0.90 interpretadas como una elevada solidez interna de los datos, llegando a la conclusión de que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

La obtención de información se procedió primero mediante las coordinaciones con la Institución, se obtuvo el permiso para la ejecución del instrumento, posteriormente se solicitó el consentimiento al personal de salud para el llenado de la encuesta y obtener información, esta recopilación de datos se hizo a través de un enlace de la plataforma Google forms para luego hacer el procesamiento de los datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Recolectada la información, se ejecutó el conteo y la organización de los resultados, para ello se ordenaron los datos en una matriz de hoja de cálculo del programa Office Excel. Luego se procedió a realizar el análisis de los datos a través de pruebas estadísticas descriptivas, para ello se utilizó tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas. Dicho análisis de los datos se llevó a cabo por medio del software IBM SPSS Statistics para Windows.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los participantes serán informados de la confidencialidad de los datos brindados y que éstos se utilizarán solo con fines académicos, siendo publicados en plataformas de fines organizacionales y de salud, De

acuerdo al Art.20 capítulo cuarto del código de ético del Colegio Profesional del Psicólogo Peruano, el psicólogo está en la obligación de preservar la información acerca de un grupo o individuo la cual sea obtenida mediante una investigación, además el trabajo contará con el uso correcto de las citas y las normas APA el cual protegen los derechos de autor.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

Tabla 1

*Estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021*

Nivel de puntaje	Estrés Laboral		Dimensiones			
			Superiores y Recursos		Organización y Equipo de Trabajo	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	58	73%	58	73%	61	76%
Promedio						
Bajo	14	18%	13	16%	10	13%
Promedio Alto	3	4%	4	5%	5	6%
Alto	5	6%	5	6%	4	5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

De la tabla 1, se observa que el 73% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés laboral, mientras que el 73% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés laboral en la dimensión superiores y recursos. Así mismo, el 76% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés laboral en la dimensión organización y equipo de trabajo.

**Tabla 2***Clima laboral en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021*

Categorías diagnósticas	Dimensiones											
	Clima laboral		Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Desfavorable	11	14%	14	18%	7	9%	14	18%	12	15%	12	15%
Media	32	40%	33	41%	34	43%	25	31%	31	39%	32	40%
Favorable	29	36%	25	31%	29	36%	32	40%	25	31%	28	35%
Muy favorable	8	10%	8	10%	10	13%	9	11%	12	15%	8	10%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

De la tabla 2, se observa que el 40% de los trabajadores presentan un nivel medio en el clima laboral, mientras que en la primera dimensión el 41% de los trabajadores presentan un nivel medio en la autorrealización, en la segunda dimensión el 43% de los trabajadores presentan un nivel medio de involucramiento laboral, en la tercera dimensión el 40% de los trabajadores presentan un nivel favorable en la supervisión, en la cuarta dimensión el 39% de los trabajadores presentan un nivel medio de comunicación y finalmente en la quinta dimensión el 40% de los trabajadores presentan un nivel medio de condiciones laborales.

**Tabla 3**

*Correlación entre el estrés laboral y el clima laboral (y dimensiones) en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021 (n = 80)*

<b>Relación bivariada</b>		<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
	<b>Clima laboral</b>	<b>-,262*</b>	<b>0,019</b>
	Autorrealización	-,231*	0,039
<b>Estrés Laboral</b>	Involucramiento Laboral	-,284*	0,011
	Supervisión	-,277*	0,013
	Comunicación	-0,215	0,055
	Condiciones Laborales	-,259*	0,020

**Nota:** Sig.<.05\* = relación significativa

De la tabla 3, se observa que el estrés laboral se relaciona de manera negativa (o inversa) y significativa con el clima laboral ( $r = -,262^*$ ), significando de esta manera que a mayor estrés laboral se espera que el clima laboral sea desfavorable para los trabajadores. Así mismo, el estrés laboral se relaciona de manera negativa (o inversa) y significativa con las dimensiones autorrealización ( $r = -,231^*$ ), involucramiento laboral ( $r = -,284^*$ ), supervisión ( $r = -,277^*$ ) y condiciones laborales ( $r = -,259^*$ ) del clima laboral.

Por otro lado, el estrés laboral no se relaciona de manera significativa con la dimensión comunicación ( $r = -0,215$ ) del clima laboral.

## V. DISCUSIÓN

Existe una relación significativa ( $p= 0,019$ ) y negativa entre ambas variables estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021, sin embargo representa una baja relación ( $r= -,262$ ), tal como encontró Liñán (2019) en su estudio, llegando a la conclusión que existe una relación inversa entre las variables estudiadas, la cual quiere decir que mientras los niveles de estrés sean menores se evidenciara un adecuado clima organizacional, Vélez y Carrascal (2017) mencionan que un estado de bienestar hace que los empleados puedan asumir responsabilidades y hacerle frente a las demandas del día a día que puedan generar estrés.

Los niveles de estrés laboral muestran un resultado de un 73% de trabajadores en un nivel bajo, este resultado puede deberse a que como lo menciona la OMS (2021) los trabajadores del sector salud en muchos casos han tenido fuertes exposiciones a situaciones de tensión, sin embargo, han generado diversos mecanismos para poder afrontarlos.

Los resultados de la variable de clima organizacional muestran un 40% de trabajadores presentan un nivel medio, estos resultados se acercan a los resultados obtenidos por Guillén y Gutiérrez (2020) quienes encontraron que un 74.1% de los evaluados mostraron un nivel favorable de clima organizacional

El estrés laboral se relaciona de manera negativa y significativa ( $r= -,231$ ) con la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional, esto significa que los empleados al tener bajo nivel de estrés mostraron una adecuada autorrealización en su centro de trabajo, Huarancca (2018) encuentra en su estudio una relación inversa entre las variables mencionadas, esto coincide con lo que expone Flores (2014) en la teoría de interacción la que menciona que cuando el trabajo contribuye al desarrollo del individuo la cual permite la

autorregulación, la autoestima, la pertenencia y la autoeficacia, las cuales hacen que le proporciona salud física y mental

También podemos afirmar que en cuanto al estrés laboral y su relación con involucramiento laboral encontramos un resultado significativo ( $r=-,284$ ) lo cual muestra que los empleados al tener bajos niveles de estrés se involucran laboralmente, Guillen y Gutiérrez (2020) en su estudio con personal de salud encuentran una relación similar entre ambas variables, también Gutiérrez (2014) afirma que un trabajador estresado no tendrá motivación, se sentirá cansado y tenderá a enfermarse lo cual hará que su involucramiento laboral se vea disminuida.

Los resultados de los evaluados muestran una relación significativa negativa entre el estrés laboral y dimensión supervisión, esto muestra que los bajos niveles de estrés harán que los empleados se sientan conformes con respecto a la supervisión, Badawi y Scheiman (2020) hablan acerca de las causas posible del estrés, entre ellas mencionan a la intimidación, el acoso por parte de jefes o compañeros, la alta presión para rendir al máximo y el exceso de trabajo, la combinación de estos factores pueden ser desencadenantes de consecuencias graves para la empresa, también los autores Irfan, Bux y Mehmood (2020) mencionan que la condición de supervisión tienen mucho que ver con la responsabilidad, el hecho de tener un supervisor pero a la vez sentir que se puede abordar los trabajos encomendados con eficacia y así el superior pueda confiar en las capacidades de su empleado

Se encontró la relación significativa y negativa entre estrés laboral y condiciones laborales, esto hace referencia a que las condiciones laborales contribuyen a los bajos niveles de estrés Askiyanto, Eko, Suharto (2018) demuestran que el estrés en los trabajadores tiene un alto nivel de relación con la satisfacción, si ésta no está presente el empleado tratará de buscar una rotación o abandonar el trabajo, lo cual también implica un gasto para la empresa ya que se necesitará un presupuesto extra para instruir a nuevos empleados.

En cuanto a la relación de estrés laboral y la dimensión comunicación, se encontró una relación pero de manera no significativa, esto quiere decir que los empleados mantienen un nivel de estrés pero este les permite mantener la comunicación, ante esto Nasreen, Varshney y Waseem (2019) consideran que la comunicación es un factor muy importante para el clima organizacional, el MT(2020) reporta una cifra de 220.000 peruanos que realizan trabajo remoto, esto puede afectar los vínculos de confianza, integración y comunicación, por otro lado el clima laboral se construye a través de buenas prácticas de empatía, comunicación, respeto y creando espacios físicos agradables, Gil (2019).

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Los resultados obtenidos de la relación entre estrés laboral y clima organizacional mostraron una relación significativa negativa en los empleados de una empresa de salud privada, Huaraz 2021, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio.

**SEGUNDA:** La relación entre estrés laboral y la dimensión autorrealización muestra una relación inversa y significativa entre ambas variables, con esto se llega a la conclusión de afirmar que mientras haya menores niveles de estrés se encontrará mayores posibilidades de autorrealización en el ámbito laboral.

**TERCERA:** el estrés laboral presenta una relación significativa e inversa con el involucramiento laboral, por lo que el manejo de estrés en los empleados contribuye a la identificación con la entidad haciendo que su desempeño sea más eficaz y proactivo, esto tiene beneficios de manera individual y colectiva.

**CUARTO:** los niveles de estrés bajos serán efectivos para aceptar una buena supervisión por parte de los jefes, esta supervisión deberá ser de tal forma que permita al empleado tomar decisiones creativas y sentirse responsable y útil en la organización.

**QUINTO:** los datos de los evaluados muestran una relación entre estrés laboral y la dimensión comunicación, sin embargo, esta relación no es significativa lo que nos lleva a concluir que existen niveles bajos de estrés en los empleados por ende la comunicación no es del todo efectiva, esto puede deberse al distanciamiento social, el trabajo remoto de alguno de ellos, los cuales son medidas impuestas por la situación de pandemia actual.

**SEXTO:** la relación obtenida entre estrés laboral y condiciones laborales muestran que es inversa y significativa, esto debido a que la

empresa ofrece adecuadas condiciones laborales para que se genere un buen desempeño, cumpliendo las adecuadas normas de seguridad y protección de la salud.

**SÉPTIMO:** los resultados obtenidos muestran que un 73% de los empleados muestra un nivel bajo de estrés, de igual manera el mismo resultado se muestra en sus dimensiones, supervisores y recursos y organización y trabajo en equipo, oscilando entre un 73% y 76%, por lo tanto, se llega a la conclusión que los trabajadores de la empresa privada de salud Huaraz – 2021 presentan niveles bajos de estrés.

**OCTAVO:** En cuanto al clima organizacional los resultados muestran que un 40% de los evaluados muestran un nivel medio de clima organizacional y un 36% de ellos muestran un nivel favorable, estos resultados también se muestran en todas sus dimensiones, llegando a la conclusión de que en la organización existe un adecuado clima organizacional.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al verificarse que la correlación del estrés laboral y el clima organizacional es significativa y negativa, se concluye que, a mejor clima laboral, será menor el estrés en los trabajadores de la institución privada de salud, Huaraz - 2021, se recomienda a las autoridades y directivos de la institución a que promuevan de manera interna jornadas integrales en las diversas áreas de trabajo de tal manera que se genere un clima laboral saludable para dichos profesionales.

**SEGUNDA:** Que las conclusiones nos muestran que hay una relación entre el estrés laboral y la dimensión comunicación, sin embargo, esta relación no es significativa por lo que se recomienda a los superiores a realizar talleres en donde los trabajadores puedan interactuar entre ellos, se conozcan un poco más, así como también se recomienda exista una constante rotación entre las diferentes áreas de trabajo para que así comiencen a tener una mejor relación y comunicación entre trabajadores.

**TERCERA:** Se recomienda a los profesionales de la salud seguir contribuyendo con la creación de un buen clima laboral dentro de la institución comenzando por la mejora de una buena comunicación organizacional, así como también participar en las diferentes estrategias para afrontar el estrés.

## REFERENCIAS

- Aguilar Bravo, D. M. A., & Concha Hilares, I. Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020. *SUNEDU*.
- Araya Salgado, M. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención*.
- Askiyanto, M., Eko, B. y Suharto (2018) The Effect of Workload, Work Stress and Organizational Climate on Turnover Intention with Work Satisfaction as an Intervening Variable. *European Journal of Business and Management*. 10 (2) 2018
- Badawy, P.J., & Scheiman, S. (2020). With Greater Power Comes Greater Stress? Authority, Supervisor Support, and Work-Family Strains. *Journal of Marriage and Family*, (2020).
- Bleker, L.S., van Dammen, L., Leeflang, M.M.G., Limpens, J., Roseboom, T.J., & de Rooij, S.R. (2018). Hypothalamic-pituitary-adrenal axis and autonomic nervous system reactivity in children prenatally exposed to maternal depression: A systematic review of prospective studies. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 117, 243-252.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Caillier, J. G. (2021). The impact of workplace aggression on employee satisfaction with job stress, meaningfulness of work, and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 50(2), 159-182.
- Chávez, R. M. A., Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. D. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*, (1), 9-14.
- Chiang Vega, M., Riquelme Neira, G., & Rivas Escobar, P. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Santiago de Chile.

- Chiavenato Idalberto. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). CODIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA. [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Concha, I., & Aguilar, D. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua - Callao*. Universidad del Callao.
- Flores, C., (2014). Proyecto articulado al macroproyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Universidad De Manizales. <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTRÉS%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Gil, F. (2019). 86% de los trabajadores renuncia por el mal clima laboral generado por jefes. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus>.
- Gudmundsdottir, A., Minelgaite, I., Gudmundsdottir, S., Leupold, C., Snorradóttir, T. (2021). Perceptions of Working Conditions and Work-related Stress in Iceland. *Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*. DOI: 10.7595/management.fon.2021.0004.
- Guillen Chiroque, B., & Gutierrez Ugarte, A. (2020). *Clima Organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima*. Huacho.
- Gutiérrez, A, & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*.
- Huaranca, E. (2018). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la unidad ejecutora red de salud San Francisco*. Ayacucho.

- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre salud mental en la pandemia de Covid-19. *Revista peruana médica salud pública*, 2, 34-327. Obtenido de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/5419>
- Irfan, M., Bux, N. y Mehmood, A. (2020) The Relationship between Organizational Climate and Technology Acceptance at University Level. *Journal of Educational Sciences & Research*. 7 (2), 49 -70.
- Juarez, S. (2018) Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev. Cubana Salud Pública*. 2018;44(4):97-111.
- Khadivvia, A., Nikbakht, A., Khalilic, M., Sahebid, L. y Abouhamzehe, K. (2019) Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal Of Healthcare Management*. 14 (2), 424–427. Doi <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1656859>
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K. e Ilic, D. (2015) Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 12, 652 - 666. Doi:10.3390/ijerph120100652
- Khan, M. (2020). Impact of Organizational Climate, Role Ambiguity and Role Conflict on three Components of Organizational Commitment, *Journal of Managerial Sciencies*, 14 (3) 2020.
- Liñán, S. (2019). *Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizán 2019*. Lima.
- Luthufi, M., Pandey, J., Palo, S. y Varkkey, B. (2020). Influence of Organizational Climate on Prosocial Organizational Behavior. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 55( 4), April 2020
- Mendoza Llanos, R., & Moyano Díaz, E. (2019). *Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud*. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve>

- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (2020). 220 mil trabajadores soportan el estrés de laborar desde casa. Obtenido de <http://www.laindustria.pe/nota/17918-per-220-mil-trabajadores-soportan-el-estr-s-de-laborar-desde-casa>
- MINSA (2020). Cuidado de la salud mental de la persona de la salud en el contexto del Covid – 19. Guía Técnica. Resolución Ministerial N° 180-2020-MINSA. Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581240/RM\\_180-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581240/RM_180-2020-MINSA.PDF)
- Muchinsky, P.M., & Howes, S.S. (2019). Psychology applied to work (12th ed.). Summerfield, NC: Hypergraphic Press.
- Munir, M., & Pandin, M. G. R. (2021). Work stress management model through digital humor. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(Esp. 2), 372-383.
- Nasreen, A., Varshney, P. y Waseem, C.(2019).Organizational Climate In NBFC: Implications On Employee Engagement. *Amity Global HRM Review*. 9 - 2019.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2021). *Violencia y estrés en los sectores de servicios*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo (ilo.org)
- Organización Panamericana de la Salud OPS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de <https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com>
- Osorio, J y Cárdenas, L. (2017) Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*. 13 (1) 081 – 090.
- Osorio, E., & Niño, C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 81-90.
- Pandey, J., Palo, S., & Varkkey, B. (2020). Influence of Organizational Climate on Prosocial Organizational Behavior. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(4).
- Riego de Dios, E. (2020). Supervisory relationship, organizational climate and satisfaction of employees in a local community college. *Riego de Dios, EE*

(2020). *Supervisory Relationship, Organizational Climate and Satisfaction of Employees in a Local Community College*. *International Journal of Academic Management Science Research*, 4(2), 164-170.

Salazar, L. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal asistencial de salud en un hospital, Pueblo Libre*. Lima.

Simons, et al. (2020). Assessing the Organizational Climate for Translational Research with a New Survey Tool. *Science and Engineering Ethics*. (2020) 26:2893–2910. Doi. <https://doi.org/10.1007/s11948-020-00234-0>

Tirado, M. M., Cudris, L., Redondo, M. P. y Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

Valderrama, E., Polino, Y. (2020) Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica. Universidad Peruana Unión

Vélez, M. & Carrascal, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, 189-217.

Vos, L. y Page, S. (2020) Marketization, performative environments, and the impact of organizational climate on teaching practice in business schools. *Academy of Management Learning & Education*. 19 (1) 59 - 80. Doi <https://doi.org/10.5465/amle.2018.0173>.

¿Qué es el estrés laboral? (2014) [en línea] Vocati Consulting. Disponible en: <http://vocaticonsulting.pe/articulo/que-es-el-estres-laboral/> [2015, 25 de febrero].

# **ANEXOS**

## ANEXOS 1

### Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Método	Instrumentos
Estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo y Diseño</b>	<b>Estrés Laboral</b>
	¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?	Determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021	Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de salud Huaraz 2021	Enfoque cuantitativo descriptivo correlacional de diseño no experimental	Escala de estrés laboral de la OIT - OMS
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Clima Organizacional</b>
	¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión autorrealización en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?	Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión autorrealización en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021	Existe correlación significativa entre estrés laboral y autorrealización en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021	<b>Población:</b> 247 trabajadores <b>Muestra:</b> 80 trabajadores	Escala clima laboral, Palma (2004)
	¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?	Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021	Existe correlación significativa entre estrés laboral e involucramiento laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021		

<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión supervisión en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión supervisión en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>	<p>Existe correlación significativa entre estrés laboral y la dimensión supervisión en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión comunicación en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión comunicación en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>	<p>Existe correlación significativa entre estrés laboral y comunicación en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>	<p>Existe correlación significativa entre estrés laboral condiciones laborales en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021?</p>	<p>Determinar el grado de estrés laboral en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021?</p>	<p>Determinar el clima organizacional en trabajadores de una institución privada de salud, Huaraz 2021</p>			

**ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de variables**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Estrés laboral</b>	Trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo (OIT 2001)	El estrés laboral es medida a través de: La escala de estrés laboral de la OIT - OMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superiores y Recursos</li> <li>- Organización y equipo de trabajo</li> </ul>	Likert
Clima Organizacional	Características del espacio de trabajo vivenciadas por los integrantes de una empresa día a día, las cuales direccionan las conductas de dichos integrantes, (Chiavenato 2000)	Clima organizacional es medida a través de la escala laboral (Palma 2004)	Autorrealización Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales	Likert

### ANEXO 3.

#### Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					

<b>34</b>	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
<b>35</b>	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
<b>36</b>	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
<b>37</b>	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
<b>38</b>	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
<b>39</b>	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
<b>40</b>	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
<b>41</b>	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
<b>42</b>	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
<b>43</b>	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
<b>44</b>	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
<b>45</b>	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
<b>46</b>	Se reconocen los logros en el trabajo.					
<b>47</b>	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>48</b>	Existe un trato justo en la empresa.					
<b>49</b>	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
<b>50</b>	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## ANEXO 4

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

(Ivancevich y Matteson, 1989, adaptado por Suarez en el 2013)

Datos Personales

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Tiempo de servicio: .....

Lugar de trabajo: .....

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

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

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés. (\_\_\_)
2. El que mi supervisor no me respete me estresa (\_\_\_)
3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa (\_\_\_)
4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés. (\_\_\_)
5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa. (\_\_\_)
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa. (\_\_\_)
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés. (\_\_\_)
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés (\_\_\_)
9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés. (\_\_\_)
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa (\_\_\_)
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés. (\_\_\_)
12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés. (\_\_\_)
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés. (\_\_\_)
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa. (\_\_\_)
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés (\_\_\_)
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés (\_\_\_)
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés (\_\_\_)
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés. (\_\_\_)
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa. (\_\_\_)
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés. (\_\_\_)
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa. (\_\_\_)
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa. (\_\_\_)
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés. (\_\_\_)
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa. (\_\_\_)
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa. (\_\_\_)

## ANEXO 5

### Prueba de Normalidad Estadística

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,090	80	,171	,977	80	,153
Clima laboral	,110	80	,019	,972	80	,074
Autorrealización	,153	80	,000	,968	80	,039
Involucramiento Laboral	,094	80	,077	,979	80	,198
Supervisión	,074	80	,200*	,981	80	,284
Comunicación	,136	80	,001	,959	80	,012
Condiciones Laborales	,113	80	,013	,969	80	,049

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 6

### Prueba de confiabilidad de los instrumentos Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

ENCUESTADOS	ÍTEMS																									SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
E1	2	1	1	3	5	5	2	4	5	1	2	1	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	70
E2	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	69	
E3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	29	
E4	2	7	5	6	6	6	2	6	5	5	4	4	6	4	6	6	6	3	6	6	3	6	6	6	6	128	
E5	1	7	4	6	4	7	7	4	4	4	4	2	3	3	6	6	7	4	5	3	4	7	7	3	4	116	
E6	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	5	4	5	6	5	4	3	3	2	83	
E7	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	37	
E8	1	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	4	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	63	
E9	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	89	
E10	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	57	
E11	3	5	1	2	6	2	2	4	2	1	1	2	4	1	1	4	4	1	3	2	4	2	1	1	1	60	
E12	4	5	1	5	2	2	2	5	4	6	4	1	2	1	2	7	1	1	5	1	1	1	1	1	1	66	
E13	4	3	4	7	7	4	4	7	7	4	6	6	6	3	7	5	6	6	7	5	6	5	5	6	5	135	
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	29	
E15	3	2	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	4	3	2	48	
<b>VARIANZA</b>	<b>1.529</b>	<b>3.573</b>	<b>1.893</b>	<b>3.556</b>	<b>3.707</b>	<b>3.129</b>	<b>2.373</b>	<b>3.227</b>	<b>2.800</b>	<b>2.560</b>	<b>2.329</b>	<b>2.089</b>	<b>2.293</b>	<b>1.262</b>	<b>3.600</b>	<b>3.173</b>	<b>3.982</b>	<b>2.249</b>	<b>3.307</b>	<b>2.827</b>	<b>2.293</b>	<b>3.182</b>	<b>3.396</b>	<b>2.356</b>	<b>2.240</b>		
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>68.924</b>																										
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	<b>1029.929</b>																										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $k$ : Número de ítems del instrumento  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.

→ 0.97  
 → 25  
 → 68.924  
 → 1029.929

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.97 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

# Confiabilidad del Cuestionario de Clima Organizacional

ENCUESTADOS	ITEMS																																																		SUMA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
E1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	5	2	2	3	3	3	3	1	4	4	4	1	1	1	1	129	
E2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	220	
E3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	191	
E4	1	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	165	
E5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	122		
E6	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	144		
E7	1	2	1	3	4	2	5	5	4	3	2	4	4	5	2	2	4	2	4	5	3	5	5	2	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	2	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	154		
E8	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	190
E9	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	156	
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	146	
VARIANZA	1.560	1.010	0.830	0.400	0.630	0.630	0.560	0.640	0.440	0.440	0.640	0.810	0.640	0.360	0.410	0.800	0.240	0.830	0.800	0.360	0.600	1.010	0.440	0.760	0.440	0.450	0.810	0.800	1.040	0.760	0.440	0.650	0.610	0.760	0.760	1.410	0.640	1.240	0.630	0.640	0.640	0.430	1.160	0.810	0.560	0.640	1.200	1.430	0.360	1.360			
SUMATORIA DE	38.730																																																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	836.610																																																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.97**
- k: Número de ítems del instrumento → 50
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 38.730
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 836.610

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.97 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

# ANEXO 7

## Base de Datos de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Marca temporal	Acepto	Edad	1. El que no comprendo	2. El que me supervisa	3. El rendirle informe	4. El que no esté en	5. El que el equipo	6. El que me supervisa	7. El que no sea par	8. El que mi equipo	9. El que las personas	10. El no tener el co	11. El que mi supervi	12. El que la empresa	13. El que mi equipo	14. El que tenga que
2	8/6/2021 00:55	SI	32	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	4. Algunas Veces
3	8/9/2021 13:00:29	SI	30	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente
4	8/9/2021 13:07:57	SI	27	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
5	8/9/2021 13:10:56	SI	30	2. Raras Veces	7. Siempre	5. Frecuentemente	6. Generalmente	6. Generalmente	6. Generalmente	2. Raras Veces	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	6. Generalmente	4. Algunas Veces
6	8/9/2021 13:15:25	SI	32	1. Nunca	7. Siempre	4. Algunas Veces	6. Generalmente	4. Algunas Veces	7. Siempre	7. Siempre	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente
7	8/9/2021 13:20:18	SI	25	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	1. Nunca
8	8/9/2021 13:47:13	SI	26	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca
9	8/9/2021 13:49:22	SI	22	1. Nunca	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	1. Nunca
10	8/9/2021 15:18:48	SI	25	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces
11	8/9/2021 20:54:29	SI	21	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente
12	8/9/2021 22:15:05	SI	23	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	1. Nunca	2. Raras Veces	6. Generalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	1. Nunca
13	8/9/2021 22:32:02	SI	20	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	1. Nunca	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	6. Generalmente	4. Algunas Veces	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca
14	8/11/2021 16:42:53	SI	30	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	7. Siempre	7. Siempre	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	7. Siempre	7. Siempre	6. Generalmente	6. Generalmente	6. Generalmente	6. Generalmente	3. Ocasionalmente
15	8/12/2021 12:04:35	SI	24	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
16	8/12/2021 12:53:05	SI	32	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	1. Nunca	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces
17	8/12/2021 12:57:43	SI	29	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	6. Generalmente	5. Frecuentemente	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	1. Nunca	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	6. Generalmente	7. Siempre	4. Algunas Veces	2. Raras Veces
18	8/12/2021 13:05:44	SI	28	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
19	8/12/2021 13:12:36	SI	28	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca
20	8/12/2021 14:20:31	SI	26	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	1. Nunca	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	1. Nunca
21	8/12/2021 14:23:22	SI	27	3. Ocasionalmente	6. Generalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	6. Generalmente	4. Algunas Veces	6. Generalmente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	1. Nunca
22	8/12/2021 14:23:39	SI	34	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces
23	8/12/2021 14:31:06	SI	27	6. Generalmente	4. Algunas Veces	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	6. Generalmente	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces
24	8/12/2021 15:02:28	SI	27	4. Algunas Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces
25	8/12/2021 15:10:51	SI	27	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	1. Nunca	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces
26	8/12/2021 16:35:26	SI	29	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
27	8/12/2021 20:10:11	SI	23	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca
28	8/12/2021 20:29:49	SI	30	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
29	8/12/2021 21:16:53	SI	22	4. Algunas Veces	1. Nunca	1. Nunca	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	6. Generalmente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente
30	8/12/2021 22:29:13	SI	29	1. Nunca	1. Nunca	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras Veces	1. Nunca
31	8/12/2021 23:09:10	SI	31	6. Generalmente	7. Siempre	4. Algunas Veces	6. Generalmente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	2. Raras Veces
32	8/13/2021 12:21:14	SI	29	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces
33	8/16/2021 10:33:49	SI	28	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	1. Nunca
34	8/16/2021 11:00:45	SI	35	4. Algunas Veces	6. Generalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces
35	8/16/2021 12:59:18	SI	25	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	6. Generalmente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	1. Nunca
36	8/16/2021 13:01:50	SI	24	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	5. Frecuentemente	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	2. Raras Veces
37	8/17/2021 14:25:25	SI	28	5. Frecuentemente	7. Siempre	6. Generalmente	6. Generalmente	7. Siempre	6. Generalmente	7. Siempre	6. Generalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	7. Siempre	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces
38	8/17/2021 16:43:41	SI	36	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente
39	8/17/2021 16:49:33	SI	39	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	2. Raras Veces
40	8/17/2021 17:16:56	SI	37	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces
41	8/17/2021 17:44:12	SI	36	6. Generalmente	7. Siempre	5. Frecuentemente	6. Generalmente	6. Generalmente	6. Generalmente	6. Generalmente	7. Siempre	7. Siempre	7. Siempre	6. Generalmente	6. Generalmente	7. Siempre	6. Generalmente
42	8/17/2021 18:02:54	SI	32	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces
43	8/19/2021 13:19:05	SI	32	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	7. Siempre	6. Generalmente	7. Siempre	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	1. Nunca
44	8/19/2021 13:26:32	SI	29	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	1. Nunca	5. Frecuentemente	5. Frecuentemente	6. Generalmente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	4. Algunas Veces
45	8/19/2021 13:30:56	SI	34	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	1. Nunca
46	8/19/2021 13:32:35	SI	29	3. Ocasionalmente	5. Frecuentemente	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	4. Algunas Veces	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces	4. Algunas Veces	2. Raras Veces	2. Raras Veces	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	3. Ocasionalmente	2. Raras Veces















## ANEXO 8

### Formulario Aplicado virtualmente

The screenshot shows a Google Forms page in a browser. The browser's address bar displays the URL: [https://docs.google.com/forms/d/1\\_qtKGf4BDX-lgrWdNMwxdxH-n0IUhTtCh5le4ojnKjWs/edit](https://docs.google.com/forms/d/1_qtKGf4BDX-lgrWdNMwxdxH-n0IUhTtCh5le4ojnKjWs/edit). The page title is 'INSTRUMENTO ESTRES LABORAL'. The form is titled 'CUESTIONARIO DE ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL' and is part of 'Sección 1 de 3'. The form content includes a description of the research conducted by Karenth Milagros Llanos Herrera and Paola Alexandra Mayta Figueroa at Universidad Cesar Vallejo, aimed at determining the level of work stress and organizational climate. It states that participation is voluntary and confidential, and provides contact numbers for the researchers: 987785644 and 945938082. The form is currently in the 'Preguntas' (Questions) section, with 'Respuestas' (Responses) showing 80 responses and 'Configuración' (Settings) available. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 10/10/2021 and the time as 22:16.

Link: <https://forms.gle/i8Xf23ic2wiwNmAM6>

## ANEXO 9

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto, nos presentamos a usted, nuestros nombres son Karenth Milagros Llanos Herrera y Paola Alexandra Mayta Figueroa estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Huaraz. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre “Estrés laboral y Clima organizacional en trabajadores de una organización privada de salud de Huaraz 2021 y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: la escala de clima laboral CL-SPC y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “Estrés laboral y Clima organizacional en trabajadores de una organización privada de salud de Huaraz 2021” de las señoritas Karenth Milagros Llanos Herrera y Paola Alexandra Mayta Figueroa, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: ..... / ..... / .....

---

Firma