



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020”

PRESENTADA POR

BACH. CARMEN CECILIA VALVERDE REVILLA

ASESOR

MGR. JUANA MARROQUÍN FERNÁNDEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ILO – PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	
PÁGINA DEL JURADO.....	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I.....	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2 Definición del Problema.....	13
1.3 Objetivos de la Investigación.....	14
1.4 Justificación y limitaciones de la investigación.....	14
1.5 Variables.....	16
1.6 Hipótesis de la Investigación.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Marco conceptual.....	31
CAPÍTULO III.....	42
MÉTODO.....	42
3.1 Tipo de investigación.....	42
3.2 Diseño de investigación.....	42
3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	43
3.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	49
CAPÍTULO IV.....	51
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
4.1 Presentación de Resultados.....	51
4.2 Contrastación de Hipótesis.....	65

4.3 Discusión de Resultados	66
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
Anexos	76

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1

El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	43
---	----

TABLA 2

Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	45
--	----

TABLA 3

Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	47
--	----

TABLA 4

Nivel de Estrés Laboral según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	49
--	----

TABLA 5

Nivel de Clima Organizacional según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	51
--	----

TABLA 6

Nivel de Estrés Laboral según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	53
--	----

TABLA 7

Nivel de Clima Organizacional según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....	55
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1

El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....43

GRÁFICO 2

Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....45

GRÁFICO 3

Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....47

GRÁFICO 4

Nivel de Estrés Laboral según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....49

GRÁFICO 5

Nivel de Clima Organizacional según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....51

GRÁFICO 6

Nivel de Estrés Laboral según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....53

GRÁFICO 7

Nivel de Clima Organizacional según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.....55

RESUMEN

El estrés laboral es un estado de cansancio mental producido por la presión desmedida que se presenta en el ambiente de trabajo, impactando de forma negativa la salud mental y fisiológica de los trabajadores. Mientras que el clima organizacional es definido como una agrupación de particularidades de un ambiente determinado que se da en el interior de una institución y cómo es que lo perciben los trabajadores de ésta.

Se investigó el número exacto de trabajadores que estén presentando considerables niveles de Estrés Laboral, para posteriormente poder brindar recomendaciones que permitan reducir el nivel de estrés laboral y mejorar el clima organizacional.

Nuestra unidad de estudio estuvo integrada por 272 trabajadores asistenciales. El diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se usaron dos instrumentos "Cuestionario sobre el Estrés Laboral" y "Cuestionario sobre el Clima Organizacional"

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, hospital, cansancio mental

ABSTRACT

Work stress is a state of mental fatigue produced by the excessive pressure that occurs in the work environment, negatively impacting the mental and physiological health of workers. While the organizational climate is defined as a grouping of particularities of a certain environment that occurs within an institution and how it is perceived by its workers.

The exact number of workers who are presenting considerable levels of Work Stress was investigated, in order to subsequently be able to provide recommendations that allow reducing the level of work stress and improving the organizational climate.

Our study unit was made up of 272 care workers. The design used was non-experimental, cross-sectional, for data collection two instruments were used "Questionnaire on Work Stress" and "Questionnaire on Organizational Climate"

Keywords: work stress, organizational climate, hospital, mental fatigue

INTRODUCCIÓN

Debido a que la salud se encuentra definida como un derecho constitucional, el Ministerio de Salud, al ser un órgano rector, tiene la misión de orientar a las organizaciones a lograr un excelente funcionamiento para mejorar de forma permanente la calidad de atención que brindan (MINSa, 2009). Los establecimientos de salud se encuentran en la obligación de establecer y desarrollar políticas de calidad, con la finalidad de optimizar el clima organizacional y elevar la satisfacción de trabajadores y pacientes (MINSa 2011).

El estrés laboral es un estado de cansancio mental producido por el exceso de presión que se manifiesta en el entorno laboral, impactando negativamente la salud mental y fisiológica de los trabajadores. Por lo que, posteriormente, podrían desarrollar síntomas de fatiga, ansiedad, violentos cambios de ánimo, deterioro de la atención y tendencia a interacciones conflictivas con otros. Ésto podría tener graves consecuencias como el descenso acentuado de la productividad, el absentismo o deserción laboral, provocando alta rotación de trabajadores y perjudicando la calidad de asistencia que brindan.

En el año 2017, un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), tuvo como resultado que trabajadores de México manifestaron estrés laboral en un 75%, en el caso de los trabajadores de China un 73% y los de Estados Unidos un 59%.

El Instituto Integración publicó una investigación en el año 2015, donde se encuestó a 2.200 personas en 19 regiones

del Perú, concluyendo que un 58% de los trabajadores manifiestan estrés relacionado con el trabajo.

El clima organizacional es definido por Brow y Moberg (1990) como la agrupación de características de un ambiente determinado que se da en el interior de una institución y cómo es que lo perciben los trabajadores de ésta. Asimismo, denota la influencia del entorno laboral sobre el estado anímico de cada trabajador, lo que se verá evidenciado en su comportamiento.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El estrés laboral está afectando el clima organizacional, debido a la fuerte crisis sanitaria por la que está atravesando el mundo entero. Pandemia derivada de la enfermedad por coronavirus iniciada en 2019 (COVID-19), provocada por el virus coronavirus 2 (SARS-Cov-2). Hasta la fecha se han presentado más de 20,4 millones de casos de esta enfermedad en 218 países en el mundo, los 5 países con mayor número de fallecidos son Estados Unidos, Brasil, México, India y Reino Unido.

Cabe agregar que el primer caso de COVID-19 en el Perú fue reportado el 6 de marzo del año 2020. El número de casos detectados ha ido creciendo, por lo que, hasta el momento contamos con una cifra de 498.555 casos totales, se confirmó el deceso de 21.713. Mientras que en la región Moquegua se presentaron 4894 casos, de los cuales 145 fallecieron. El primer caso de COVID – 19 se presentó en la provincia de Ilo el 10 de abril del año 2020, ésto ha generado que se eleven considerablemente los niveles de estrés en toda la población. Tal es el caso del personal de salud, que tiene mayor probabilidad de enfrentarla, por ser el personal

de primera respuesta, que se encuentra expuesto a extensas horas de intenso trabajo, miedo a la contaminación, incertidumbre debido a las limitaciones del sistema hospitalario y demás particularidades.

Debido a ello, la salud mental de los trabajadores del Hospital Ilo puede verse afectada, experimentando síntomas de miedo, pena, culpa, frustración, dificultades de sueño, problemas de apetito y agotamiento, desmotivación, ansiedad y depresión.

Según el documento del plan para el cuidado de la salud mental del personal de salud en el contexto del COVID – 19 del Hospital Ilo, hace mención que el 13% de la población de los trabajadores está en riesgo de sufrir trastornos mentales y del comportamiento como resultado de los tamizajes aplicados al personal de salud “Detección de Problemas de Ansiedad y Depresión” (SRQ)

El estrés laboral perjudica la salud fisiológica del individuo, en estas circunstancias de la pandemia del COVID – 19, se incrementan los niveles de estrés al interactuar con usuarios con emociones negativas y estar expuesto a riesgos de infección por coronavirus.

1.2 Definición del Problema

Por lo tanto, ¿cómo influye el estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Conocer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.
- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.
- Establecer la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación

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

Por ende, la investigación se encargó de indagar sobre el nivel de estrés laboral que manifiestan los trabajadores asistenciales de esta institución, para obtener datos precisos que permitan aportar soluciones que lograrán disminuir

significativamente los síntomas del estrés laboral y como consecuencia, contribuir a mejorar el clima organizacional, que al ser evaluarlo, se alcanzó a comprender de modo científico y organizado, las opiniones del personal acerca de su bienestar, sus condiciones laborales y las expectativas que poseen.

Este estudio permitirá abordar los factores negativos que afectan su compromiso y productividad. Asimismo, establecer parámetros para un proyecto de intervención y crear un sistema de seguimiento y evaluación. Además, la repercusión de este estudio mejorará el ambiente laboral del Hospital Ilo, y como consecuencia brindará una mejor calidad de servicio a los usuarios que acuden al establecimiento de salud.

Cabe agregar que hasta el momento, la localidad de Ilo, no cuenta con estudios de investigación realizados por parte de profesionales especialistas en Salud Mental, lo que se considera de mucha importancia. Por lo tanto, el presente estudio responde a una necesidad de investigar la salud mental de los trabajadores pertenecientes al ámbito hospitalario.

Finalmente, este aporte es valioso y fundamental para la comunidad, pues será un antecedente más para ampliar el campo de investigaciones realizadas en nuestra localidad, y servirá de motivación a profesionales y estudiantes que deseen realizar otras investigaciones posteriormente.

1.5 Variables.

Variable Independiente:

X = Estrés Laboral

Variable	Dimensiones	Valor Esperado: Categoría	Escala
Estrés Laboral	Agotamiento Emocional	BAJO 00-19	Ordinal
	Despersonalización	MEDIO 20-40	
	Falta de Realización	ALTO 41-60	

Variable Dependiente:

Y = Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Valor Esperado: Categoría	Escala
Clima Organizacional	Ambiente Físico y Cultural	DEFICIENTE 00-19	Ordinal
	Comunicación	REGULAR 20-40	
	Reconocimiento	BUENO 41-60	
	Innovación		

Simbólicamente es así:

$$X \rightarrow Y$$

1.6 Hipótesis de la Investigación

Es probable que exista un fuerte grado de influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

García Alvear. “ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA - ECUADOR.” (2016) Se obtuvo como resultado altos niveles de estrés en el 68% los trabajadores y personal administrativo debido al tipo de trabajo que ejercen, el 44% de los que realizan un trabajo pasivo y el 24% que realiza un desempeño de alta tensión laboral; lo que indica la presencia del riesgo de contraer algún tipo de enfermedad mental y/o fisiológica.

Arizmendi Díaz. “LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOGRO DE TRABAJADORES MEXICANOS, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.” (2015) Quedó demostrada la existencia de una relación significativa entre la motivación de logro y el clima organizacional; para ello se estudiaron las siguientes dimensiones: motivación, esfuerzo, interacción social entre los trabajadores, liderazgo por parte

de la jefatura, satisfacción laboral, rendimiento y recompensa. Existe tendencia a realizar actividades laborales con mayor complejidad, debido a un buen clima organizacional pues se desea alcanzar la excelencia laboral. Es por ello que se establece una relación muy propicia y reveladora que manifiesta la aspiración de mejorar las relaciones interpersonales.

Antecedentes nacionales

Saldaña Vásquez y Sánchez Gonza. “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE ENTIDADES PÚBLICAS PERTENECIENTES A LA GENERACIÓN MILLENNIAL, TARAPOTO” (2018) No es estrictamente forzoso que el estrés laboral experimentado por parte de los trabajadores, intervenga en la percepción que mantendrán sobre su clima organizacional, pues no hay evidencia de la existencia de correlación ($r=.199$; $p<0.165$) entre estrés laboral y clima organizacional.

Castillo Rojas. “RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR LOCACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH SEDE CENTRAL” (2017) La relación establecida entre el clima organizacional y el estrés laboral es fuerte y negativa, pues el grado de asociación es $r= -0,534$, lo que indica que a mejor clima organizacional, menor estrés laboral.

Cerrón Granados y Poma Romero. “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DE LAS MICROREDES DE LA RED DE SALUD JAUJA” (2017) Este estudio manifestó la inexistencia de la correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional

de los trabajadores, indicando que las variables son interdependientes entre sí, pues el estrés es independiente del clima organizacional.

Guardamino Calero. “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL DISTRITAL DE CHANCAY.” (2017) Este estudio indicó que el 53% de los trabajadores presentaron nivel de estrés laboral bajo. Por lo tanto, el nivel predominante de estrés laboral es bajo en el personal de dicho hospital. Mientras que el 33% del personal evaluado indicaron que el nivel del clima organizacional es promedio. Por tal motivo, el nivel predominante de clima organizacional es intermedio.

Antecedentes locales

Rodríguez Mamani. “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS RELACIONADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL ILO, JUNIO – 2017.” (2018) Este estudio manifiesta la existencia de una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y los factores sociales presentes en el personal de enfermería, como son: el número de hijos ($p=.001$) y el número de personas con las convive ($p=.027$). Se observa una estadística significativa en relación a tipo de contrato ($p=.046$) y el tiempo de ejercicio profesional ($p=.048$) por parte del personal de enfermería en relación a factores demográficos. El 74% del personal evaluado manifiesta un nivel alto, el 18% nivel medio y solo el 9% indica un nivel bajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías de Estrés Laboral

2.2.1.1 Teoría basada en la respuesta

“El estrés no produce una respuesta específica en el cuerpo humano, como reacción a las exigencias que se enfrentan a él”. (Selye, 1956). El autor denomina al estrés como un síndrome general de adaptación, por ende no posee un factor específico, pues los factores estresores afectan la homeostasis del organismo y pueden generar diferentes estímulos psicológicos como fisiológicos.

Señala que evitar totalmente el estrés podría producir la muerte, pues está relacionado con experiencias y estímulos positivos y negativos. El hecho de que un individuo padezca estrés, significa que estos estímulos y experiencias superan lo habitual, ocasionando un sobre esfuerzo del organismo, por procurar exceder el estado de firmeza del mismo. Por lo tanto, mientras no perturbe sus niveles, ni impacte negativamente al organismo, se podría considerar al estrés como una respuesta adaptativa.

Según esta teoría, el estrés está compuesto por las siguientes tres etapas: reacción de alarma, resistencia y agotamiento.

Reacción de alarma: Es una respuesta no adaptativa por parte del organismo frente a estímulos que se manifiestan de forma sorpresiva. Esta etapa contiene dos fases:

Fase de choque: Se trata de una respuesta inmediata ante cualquier estímulo estresor y se caracteriza por el incremento de la frecuencia cardíaca, disminución de la actividad muscular, hipotermia e hipotensión. Además de liberación de corticotropina, corticoides y adrenalina.

Fase de contra choque: El rechazo se da como respuesta y se caracteriza por la elevación de la corteza suprarrenal, la actividad y la regresión inmediata del sistema timo-linfático. Por lo general, síntomas ligados al estrés agudo se encuentran dentro de ambas fases de la reacción de alarma.

Etapa de resistencia: El cuerpo se adecua al estímulo estresor y se caracteriza por el incremento de la resistencia ante éste, en consecuencia a la baja resistencia a otros factores estresores. Se realizan cambios en la reacción de alarma que algunas veces desaparecen.

Etapa de agotamiento: Ésto sucede mientras el organismo continúa expuesto al estímulo estresor durante un largo periodo de tiempo. Entonces, reaparecen los síntomas que caracterizan la reacción de alarma y que incluso podrían ocasionar la muerte.

2.2.1.2 Teoría basada en el estímulo

Esta teoría explica las características de los estímulos encontrados en el ambiente, puesto que podrían alterar el funcionamiento normal del cuerpo. Los representantes más relevantes de esta teoría son T.H. Holmes y R.H. Rahe.

Existen situaciones donde el ser humano contrae matrimonio, en el caso específico de la mujer cuando atraviesa un proceso tan importante como el embarazo, se da el nacimiento de un hijo, cambian de trabajo o pierden a un ser querido, entre otras ocasiones de relevancia, “podrían ser los casos más frecuentes que provoquen estrés debido a que ocasionan cambios significativos en la vida cotidiana y exigen la adaptación de la persona.” (Holmes y Rahe, 1967).

Al contrario de la teoría basada en la respuesta, este enfoque encuentra estrés en el exterior, sin centrarse necesariamente en el ser humano, quien se ve directamente afectado por la tensión. Debido a ello, la orientación centrada en el estímulo se adecúa con mayor precisión a la idea más popular acerca del estrés.

Cabe mencionar que los estímulos estresores no se manifiestan de la misma forma en todas las personas. “Los contextos productores de estrés tienden a intentar solucionar los conflictos velozmente, influenciados por estresores ambientales dañinos, actuando bajo amenaza, alterando funciones orgánicas, ocasionando retraimiento, dificultades para lograr el objetivo trazado, coacción del grupo y por todo lo antes mencionado se obtiene como resultado, el fracaso”. (Weitz, 1970).

2.2.1.3 Teorías basadas en la interacción

Lazarus es el autor más representativo de esta teoría pues se encarga de estudiar la relevancia de las

causales psicológicas, específicamente causales cognitivos, los cuales interactúan con los estímulos estresores y la respuesta del ser humano, por ende, el individuo participa activamente en el origen del estrés.

“El estrés surge de la interacción entre el sujeto y el ambiente social, identificando ciertos estímulos como amenazadores y difíciles de afrontar. Es por ello que la esencia de la teoría basada en la interacción se basa en la evaluación cognitiva.” (Lazarus y Folkman, 1986). Durante esta evaluación, se observa al sujeto a lo largo de un periodo de tiempo, con el objetivo de entender la causa y el alcance de las interacciones estresantes entre el sujeto y el ambiente, convirtiendo a la evaluación en el intermediario cognitivo entre los estresores y las respuestas del estrés.

Cabe mencionar tres tipos de evaluación dentro de esta teoría:

Evaluación Primaria: Es la primera intervención psicológica sobre el estrés y se manifiesta en todas las situaciones con ciertas particularidades internas o externas.

Evaluación Secundaria: Sucede tras la primaria y aparece junto a la valoración de los recursos necesarios para afrontar el ambiente estresante.

Reevaluación: Es durante este tipo de evaluación que se efectúan técnicas de retroalimentación, con el propósito de modificar anteriores evaluaciones.

2.2.2 Teorías de clima organizacional

2.2.2.1 Teoría de Litwin y Stringer

Es nombrado como Clima Laboral a aquel que se encuentra compuesto por un grupo de factores del ambiente laboral, cuya medición se evidencia fácilmente, ya que los trabajadores pueden percibirlos directa o indirectamente. Estos factores influyen en la conducta de los trabajadores así como también pueden desmotivarlos. (Litwin y Stringer, 1968).

Existen nueve dimensiones para analizar el clima organizacional; éstas se encuentran relacionadas con ciertas particularidades sobre la organización (Litwin y Stringer, 1968) por ende es de suma importancia mencionarlas a continuación:

a) Estructura: Se trata de la medición de la percepción de los empleados sobre el reglamento de la organización, jerarquías, responsabilidades, políticas internas y demás.

b) Responsabilidad: Intenta resaltar la predisposición del trabajador a ser su propio líder, comprometiéndose con la organización a la que pertenece, tomando decisiones de forma automática, exigiéndose a sí mismo y asumiendo sus obligaciones.

c) Recompensa: Representa la retribución que se obtiene por realizar una actividad de forma óptima. Algunas veces, la recompensa económica es capaz de reemplazar al valor real.

d) Riesgo: Se define como riesgo a las emociones percibidas por la persona ante desafíos generados en el interior del entorno laboral. Se encuentra desafío en la sensación de riesgo que aparece en el trabajo y en la organización.

e) Relaciones: Las relaciones se establecen según la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral, si es que es grato y la interacción social es adecuada entre sus pares, subordinados y jefes. Las relaciones son medidas según la percepción de la atmósfera donde exista compañerismo, prevalezca la amistad y se observen grupos sociales informales.

f) Cooperación: Se trata de la percepción y los sentimientos del trabajador dentro de la organización a la que pertenece, respecto al apoyo por parte de los jefes e integrantes de la misma.

g) Estándares de Desempeño: Consisten en evaluar la percepción del trabajador en base a la normativa de rendimiento decretada por la institución. Para ello, es importante identificar los objetivos planteados por ésta.

h) Conflictos: Los integrantes de una organización deben aprender a aceptar opiniones diferentes, enfrentándolas en busca de soluciones a las distintas dificultades que puedan presentarse.

i) Identidad: Hace alusión al sentimiento de pertenencia por parte de los empleados hacia la institución con la que colaboran.

2.2.2.2 Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert

“La conducta de los trabajadores es resultado del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales percibidas, por ende la percepción es la que define la reacción.” (Likert, 1967). Existen tres tipos de variables características de una organización y ejercen cierta influencia en la percepción individual del clima laboral.

- a. Variables Causales.-** Determinan la forma en la que se desarrolla una organización y alcanza los objetivos establecidos.
- b. Variables Intermedias.-** Evalúan el interior del clima laboral, estudian la motivación de los empleados, su desempeño, buena comunicación y toma de decisiones. Estos elementos son sumamente relevantes pues son los encargados de componer los procesos que forman parte de la organización.
- c. Variables Finales.-** Resultan de la interacción entre las variables causales y las intermedias, definiendo productividad, ganancia y pérdida, objetivos previamente trazados por la organización.

Las variables causales son aquellas encargadas de conformar la estructura de una organización, por lo tanto, la conducta de la jefatura influye en la conducta de los subordinados. (Likert, 1967) Ellos son los encargados de alcanzar los objetivos trazados por la institución. De este modo, las percepciones también ejercen influencia en la motivación de los

trabajadores, por lo tanto, sus acciones son establecidas por sus expectativas y sus percepciones. Cabe resaltar que la motivación interviene en la conducta de los trabajadores, obteniendo como resultado, producción, que beneficia directamente a la institución a la que pertenecen.

Este mismo autor diseñó un instrumento encargado de medir clima organizacional. En primera instancia tenía el objetivo de demostrar las discrepancias entre los diferentes sistemas de gestión dentro de una organización. No obstante, durante el proceso de desarrollo del instrumento, descubrió que podía ser utilizado para dar a conocer a los trabajadores la percepción que tenían sobre la institución a la que pertenecían. De esta forma, este instrumento comenzó a ser utilizado para tales fines.

Se consideran ocho dimensiones dentro del cuestionario, para por medio de la medición de las variables, llevar a cabo la evaluación del clima organizacional:

- Estilo de Autoridad: Determina formas de emplear el poder en el interior de una organización.
- Esquemas motivacionales: Encargados de ejercer la motivación.
- Comunicación: Es la manera de comunicarse de la organización, propiamente dicha, se estudia si es escasa o abundante, ascendente, descendente o lateral. En base a estilos de comunicación empleados.

- Proceso de influencia: Es la metodología propiamente dicha, empleada en el alcance de metas u objetivos establecidos por la organización.
- Proceso de toma de decisiones: Es el procedimiento que se sigue para tomar una decisión y distribuir las labores relacionadas a ello para luego, ejecutarla.
- Proceso de planificación: Es el procedimiento durante el cual se trazan objetivos y se determina el camino para alcanzarlos.
- Proceso de control: Es el procedimiento en el que el control es distribuido de diferentes maneras y cómo se ejecutan dentro de la organización.
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Es la metodología cuyo propósito es llevar a cabo la medición de los objetivos y grados de adecuación que se logren percibir.

Likert realizó una comparación entre los cuatro tipos de sistemas de gestión, según lo obtenido de la medición del clima, y serán mencionados a continuación:

Sistema I: Autoritario

Dentro de este sistema se encuentra la jefatura que no confía en sus trabajadores, lo que conlleva a que se tomen decisiones continuando una línea formal. Se empieza a laborar en medio de un clima de desconfianza, inseguridad, amenazas y sanciones, ocasionando la falta de trabajo en equipo pues el trabajador únicamente recibe órdenes e instrucciones específicas.

Sistema II: Paternalista

Este sistema está basado en la confianza condescendiente, donde existe la dependencia. Dentro de éste, podemos encontrar que los trabajadores tienen la creencia de que son estables, y sus necesidades se encontrarán cubiertas mientras respeten el reglamento establecido por la empresa.

Sistema III: Consultivo

Existe un grado de descentralización mayor y las decisiones se delegan, pues la jefatura confía en los subordinados. El clima está caracterizado por la confianza; la forma de comunicación es descendente y ascendente; procurando cubrir necesidades de aprecio y reputación.

Sistema IV: Participativo

Un proceso de toma de decisiones descentralizado se encuentra dentro de este sistema, pues la jefatura manifiesta confianza y comunicación en sus colaboradores, motivándolos a participar. “Este sistema promueve conformar agrupaciones muy eficientes.” (Likert, 1967). El cuarto sistema es el idóneo para una institución centrada en el individuo y en beneficios que lo favorezcan.

Será posible obtener un resultado mucho más completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas. Debido a que gracias a éstas se obtendrá la información necesaria sobre la conducta y los resultados obtenidos. (Likert, 1967).

2.2 Marco conceptual

Pandemia de COVID-19

Es una pandemia de la enfermedad por coronavirus iniciada en 2019 (COVID-19), causada por el virus coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2). A partir del 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud la reconoció como una pandemia global.

Organizaciones de Salud

Abarca centros de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, Direcciones de Salud, redes, microrredes, sede central y demás entidades pertenecientes a Essalud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

Personal de la salud

Es la agrupación de profesionales de la salud, personal técnico y auxiliar asistencial encargados del cuidado de la salud de la población. Dentro de este grupo se encuentra el personal asistencial y administrativo de los servicios de atención primaria, emergencias, cuidados intensivos e intermedios, hospitalización, laboratorio, equipos itinerantes, equipos de respuesta rápida, que realizan labor prehospitalaria, por lo tanto, incluye al personal que pertenece a todos los niveles de gestión de la salud.

Salud Mental

La salud mental es un proceso dinámico cuyo objetivo es el bienestar, consecuencia de la interacción entre el entorno y las distintas capacidades que posee el ser humano. Está integrado por la aparición de

dificultades en la vida cotidiana, así como también por la posibilidad de enfrentarlas de forma constructiva.

Trastornos de ansiedad

Se interpreta la ansiedad como una emoción que todas las personas experimentan alguna vez, pues se percibe frente a situaciones amenazadoras. En algunas ocasiones, se confunde con miedo, pero, puede suscitarse como una reacción ante un estímulo no determinado. Viene acompañada de cambios fisiológicos como el aumento de la frecuencia cardíaca, la sudoración, entre otros. En casos de ansiedad más graves, se pueden presentar sensaciones de mareo, opresión en el pecho, zumbidos en el oído e incluso una leve desorientación. Además de pensamientos sobre peligros o catástrofes inminentes, la muerte o “perder la razón”, e incluso la urgencia de escapar.

Trastornos de adaptación

Son estados de malestar subjetivo relacionados con alteraciones emocionales que suelen interferir con la interacción social, ocurren durante el periodo de adaptación a un importante cambio biográfico o a un acontecimiento vital estresante.

Síndrome de agotamiento ocupacional en el personal de la salud

Este síndrome de Burnout es un estado que el personal de la salud puede atravesar al estar expuesto a factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. El

individuo puede experimentar agotamiento físico y mental donde carece de la sensación de logro y la identidad personal.

Reacción a estrés agudo

Es un trastorno transitorio de una gravedad significativa que puede padecer una persona que no padece otro trastorno mental, esto sucede como contestación a un estrés físico o psicológico excepcional. Generalmente puede extinguirse en horas o días y existen más probabilidades de padecer un trastorno de esa índole cuando, además de un agotamiento a nivel físico o factores orgánicos, se trata de un adulto mayor.

Estrés Laboral

El estrés laboral consiste en una reacción fisiológica y emotiva ante un desbalance ocasionado por las exigencias laborales recibidas y las capacidades, recursos y necesidades de un trabajador para afrontar dicha situación.

Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional es el resultado de un desequilibrio entre lo que el trabajador ofrece y aquello que recibe, es decir, se entrega al cien por ciento en el trabajo y su "recompensa" le parece insuficiente.

Cansancio mental

El cansancio mental es percibido a través de síntomas prolongados de estrés, debido al exceso de

actividades laborales y la ausencia de medios para realizarlas.

Fatiga

La fatiga está caracterizada por el cansancio experimentado tras un intenso y continuo esfuerzo físico o mental durante las horas de trabajo.

Desgaste físico

El desgaste físico es una sensación subjetiva cuya característica principal es la ausencia de energía física o mental, y en algunos casos de ambos. Es considerada una respuesta significativa y predecible luego de un esfuerzo físico, tensión emocional, o falta de sueño producidos por la fuerte carga laboral.

Frustración

La frustración es la imposibilidad de satisfacer una necesidad o un deseo a nivel laboral.

Despersonalización

Se trata de la percepción perturbada, en la cual el individuo se siente “separado” de los procesos mentales o de su propio cuerpo, como si fuese un observador externo a ellos.

Falta de motivación

Es la ausencia de la misma, lo que indica que el trabajador no encuentra los estímulos externos o internos que lo impulsan a desarrollar cierta tarea dentro de la institución hospitalaria a la que pertenece.

Deshumanización

La deshumanización consiste en pasar por alto toda preocupación por el bien, el mal, la angustia o el dolor humano que pueden observar los trabajadores de una institución hospitalaria en sus pacientes.

Depresión

La depresión se manifiesta a través de una sintomatología que incluye irritabilidad, carencia de entusiasmo, cambios repentinos del estado de ánimo, acompañado de una sensación de angustia o congoja, que supera lo considerado normal. Durante este proceso, generalmente se produce una mezcla de la aparición continua de emociones negativas y un alto nivel de estrés.

Cambio de actitud

Se puede ver reflejado en un trabajador a través de su comportamiento, mostrando formas inadecuadas de actuar ante situaciones que antes no lo perturbaban.

Apatía

La apatía es un estado de desinterés y ausencia de motivación por parte de un trabajador, manifestando indiferencia ante cualquier estímulo externo.

Falta de Realización

La falta de realización responde a la evaluación negativa sobre sí mismo y el trabajo propio, en relación a la baja productividad, intolerancia a trabajar bajo presión y la evasión de interacción social dentro del ámbito laboral.

Sobrecarga

La sobrecarga es el efecto de saturación u ocupación completa que experimenta un trabajador, lo que impide su desempeño normal.

Deterioro a nivel profesional

El deterioro a nivel profesional hace referencia al empeoramiento del estado, calidad, valor de las cualidades que presenta un profesional de la salud que labora en una institución hospitalaria.

Exigencia

La exigencia es el requerimiento o necesidad forzosa por parte de la jefatura hacia los trabajadores de la institución hospitalaria para que realicen una determinada tarea.

Baja implicancia laboral

La baja implicancia laboral hace referencia a la poca o nula participación voluntaria por parte de los trabajadores en un asunto o circunstancia que concierne a una institución hospitalaria.

Absentismo laboral

Responde a la ausencia o abandono del puesto de trabajo y a todas las actividades relacionadas a ello, pasando por alto las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Clima Organizacional

Está basado en las percepciones de los empleados acerca de la organización a la que pertenecen, el

ambiente físico que ocupan, la interacción social manifestada entre ellos, las distintas regulaciones que intervengan en dicho trabajo, desarrollando afinidad hacia la institución hospitalaria a la que pertenecen.

Ambiente Físico

El ambiente físico hace referencia a un lugar o ciertas instalaciones como los diferentes equipos que se hallan en el interior de una institución hospitalaria.

Ambiente Cultural

El ambiente cultural de una institución requiere un conjunto de personas comprometidas con las metas trazadas. Para que ésto suceda, se debe tomar en cuenta el ambiente donde se darán las interacciones, los patrones de conducta y el reglamento. Todo ello forma parte de la cultura de esa organización, lo que indicaría si se trata de una institución hospitalaria eficaz o ineficiente, según sean las relaciones interpersonales establecidas en un principio.

Infraestructura Adecuada

La infraestructura adecuada hace alusión a la agrupación de medios técnicos, instalaciones y servicios indispensables para desarrollar una determinada actividad o para que un espacio pueda ser empleado.

Medios adecuados

Los medios adecuados son una agrupación de instrumentos, dinero y bienes necesarios para un propósito determinado.

Condiciones de seguridad

Las condiciones de seguridad están relacionadas a todo aquel aspecto laboral que pueda afectar el bienestar de los empleados, prestando atención a los aspectos ambientales y tecnológicos, así como el orden y la organización en el trabajo.

Conductas inadecuadas

Las conductas inadecuadas hacen referencia a la manera errónea de comportarse por parte de un trabajador en una situación determinada o en general durante la jornada laboral.

Renovación

La renovación es la acción y resultado de adquirir algo nuevo para que sustituya algo viejo. Puede ser un inmueble, un aparato, entre otros elementos que se hacen de gran utilidad dentro de la institución hospitalaria.

Comunicación

La comunicación hace referencia al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información que concierne al funcionamiento interno de la institución hospitalaria.

Información adecuada

La información adecuada es el conjunto de datos o noticias que procuran informar acerca de un determinado tema.

Entendimiento

El entendimiento es la capacidad de pensar y obrar con buen juicio, reflexión, y responsabilidad de cada uno de los trabajadores que pertenecen a la institución hospitalaria.

Compromiso

El compromiso es obligación contraída por cada trabajador que se compromete o es comprometida a algo referente a la institución hospitalaria a la que pertenece.

Claridad

La claridad es la característica que requiere la comunicación para ser precisa y fácil de entender entre los trabajadores que pertenecen a la misma institución hospitalaria.

Relación entre pares

La relación entre pares hace alusión a la interacción social que existe entre los trabajadores y los jefes; y viceversa, cuando todos éstos pertenecen a la misma institución hospitalaria.

Reconocimiento

El reconocimiento representa una recompensa recibida por llevar a cabo una tarea correctamente. Existen situaciones donde la recompensa económica supera al valor real.

Fortalezas

Las fortalezas responden a la agrupación de virtudes, capacidades y rasgos positivos que posee cada trabajador para enfrentar las dificultades que se puedan encontrar durante su desempeño dentro de la institución hospitalaria en la que labora.

Rendimiento

El rendimiento hace referencia a los resultados de un trabajador como consecuencia del trabajo en una institución hospitalaria.

Ejecución de labores

La ejecución de labores consiste en realizar una tarea, relacionada con las actividades que desarrollan los trabajadores pertenecientes a una institución hospitalaria.

Modelo a seguir

El modelo a seguir es un punto de referencia que se puede imitar o reproducir.

Logros obtenidos

Los logros obtenidos hacen referencia al éxito o resultado muy satisfactorio relacionado a las distintas actividades a realizar dentro de una institución hospitalaria.

Innovación

La innovación es la acción encargada de representar la voluntad de la entidad hospitalaria de experimentar

y de cambiar la forma de realiza las actividades correspondientes a su institución.

Métodos

El método es el procedimiento que debe seguir cada uno de los trabajadores para realizar determinadas labores según sea el área de especialización.

Desarrollo de nuevas ideas

El desarrollo de nuevas ideas hace referencia a la acción que puede realizar cada trabajador de aportar formas distintas de realizar determinadas actividades, para mejorar la calidad de la atención o facilitar el trabajo.

Adaptación

La adaptación es producida por un conjunto de cambios que puede adoptar un trabajador para adecuarse a un determinado trabajo.

Actualización profesional

La actualización profesional significa que cada trabajador debe prepararse constantemente a nivel académico para brindar una mejor atención según sea la especialización que maneja.

Resolución de conflictos

La resolución de conflictos está relacionada al nivel de colaboración observada en los empleados, en la realización de sus actividades y en los materiales y recursos humanos recepcionados de la institución hospitalaria en la que laboran.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Es un estudio relacional, porque mide la relación que existe entre una variable y otra. (Hernández, 2006).

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación se ajusta a un diseño no experimental pues las variables no fueron manipuladas; de corte transversal, ya que la información fue recolectada en un solo momento, (Hernández, 2006).

Población y muestra

Población:

La población considerada está compuesta de trabajadores del Hospital Ilo que laboraron durante el año 2020.

Muestra:

La muestra está conformada por 272 trabajadores del Hospital Ilo, nombrados y contratados, que se encuentran activos dentro del periodo de investigación.

Criterios de Exclusión: Contratos por Servicios de Terceros, Trabajadores Administrativos, Personal de vacaciones, Destacados, con Licencia (por comorbilidad y con goce de haber)

Criterios de Inclusión: Trabajadores de Salud con actividades presenciales.

3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó una técnica de recolección de datos determinada como cuestionario. Éste se encuentra estructurado por un grupo de preguntas escritas, y puede ser aplicado de forma individual o colectiva. Tiene como objetivo obtener los datos necesarios para establecer las respuestas de las variables, que son motivo de estudio.

FICHA TÉCNICA ESTRÉS LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Estrés Laboral.

AUTOR: Sonia Palma Carrillo.

DIRIGIDO A: Trabajadores.

EVALÚA: El nivel de estrés de los trabajadores pertenecientes a una organización.

DIMENSIONES E INDICADORES QUE EVALÚA:

1.- Agotamiento emocional

- Cansancio mental.
- Fatiga.
- Desgaste físico.
- Frustración.
- Estrés.

2.- Despersonalización

- Falta de motivación.
- Deshumanización.
- Depresión.
- Cambio de actitud.
- Apatía.

3.- Falta de realización profesional

- Sobrecarga.
- Deterioro a nivel profesional.
- Exigencia.
- Baja implicancia laboral.
- Absentismo laboral.

N° DE ÍTEMS: 20

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: Cuantitativos.

FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Colectiva.

DURACIÓN: 30 minutos aproximadamente.

OBJETIVO: Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una organización.

ESCALA DE MEDICIÓN: Siempre = 3, Casi Siempre = 2, A veces = 1, Nunca = 0

ANÁLISIS ESTADÍSTICO: Los resultados se presentan en cuadros y barras porcentuales.

CONFIABILIDAD: Alfa de Crombach.

VALIDEZ: Validez a través del juicio de experto en el departamento de Ancash.

FICHA TÉCNICA CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Clima Organizacional.

AUTOR: Sonia Palma Carrillo.

DIRIGIDO A: Trabajadores.

EVALÚA: El nivel de clima organizacional de los trabajadores pertenecientes a una organización.

DIMENSIONES E INDICADORES QUE EVALÚA:

1.- Ambiente físico y cultural

Infraestructura adecuada.

Medios adecuados.

Condiciones de seguridad.

Conductas inadecuadas.

Renovación.

2.- Comunicación

Información adecuada.

Entendimiento.

Compromiso.

Claridad.

Relación entre pares.

3.- Reconocimiento

Fortalezas.

Rendimiento.

Ejecución de labores.

Modelo a seguir.

Logros obtenidos.

4.- Innovación

Métodos.

Desarrollo de nuevas ideas.

Adaptación.

N° DE ÍTEMS: 20

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: Cuantitativos.

FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Colectiva.

DURACIÓN: 30 minutos aproximadamente.

OBJETIVO: Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores pertenecientes a una organización.

ESCALA DE MEDICIÓN: Siempre = 3, Casi Siempre = 2, A veces = 1, Nunca = 0

ANÁLISIS ESTADÍSTICO: Los resultados se presentan en cuadros y barras porcentuales.

CONFIABILIDAD: Alfa de Crombach.

VALIDEZ: Validez a través del juicio de experto en el departamento de Ancash.

El “Cuestionario sobre Estrés Laboral” fue aplicado a los trabajadores del Hospital Ilo durante el año 2020. Se encarga de evaluar el nivel de Estrés Laboral, presenta 03 dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal, cada una tiene sus propios indicadores. La dimensión Agotamiento Emocional posee los siguientes indicadores: Cansancio Mental, Fatiga, Desgaste Físico, Frustración y Estrés. En la dimensión Despersonalización se encuentran los siguientes indicadores: Falta de Motivación, Deshumanización, Depresión, Cambio de actitud y Apatía. La dimensión Falta de Realización Profesional tiene los siguientes indicadores: Sobrecarga, Deterioro a Nivel Profesional, Exigencia, Baja Implicancia Laboral y Absentismo Laboral.

Se compone de 20 preguntas; cuya interpretación de resultados es cuantitativa, se administra de forma individual, alrededor de media hora.

Se empleó la escala de medición ordinal: Siempre (3), Casi Siempre (2), A Veces (1) y Nunca (0), con respecto al análisis estadístico, los resultados se presentan en tablas y gráficos.

El “Cuestionario sobre Clima Organizacional” fue aplicado a los trabajadores del Hospital Ilo durante el año 2020. Se encarga de evaluar el nivel del Clima Organizacional, presenta cuatro dimensiones: Ambiente Físico y Cultural, Comunicación, Reconocimiento, Innovación, cada una tiene sus propios indicadores. En la dimensión Ambiente Físico y Cultural se encuentran los siguientes indicadores:

Infraestructura Adecuada, Medios Adecuados, Condiciones de Seguridad, Conductas Inadecuadas y Renovación. La dimensión Comunicación, expone los siguientes indicadores: Información Adecuada, Entendimiento, Compromiso, Claridad y Relación de pares. La dimensión Reconocimiento, posee los indicadores: Fortalezas, Rendimiento, Ejecución de labores, Modelo a seguir y Logros obtenidos. Finalmente, como parte de la dimensión Innovación, se encuentran los indicadores: Métodos, Desarrollo de Nuevas Ideas, Adaptación, Actualización Profesional y Resolución de conflictos.

Se compone de 20 preguntas; cuya interpretación de resultados es cuantitativa, se administra de forma individual, alrededor de media hora.

Se empleó la escala de medición ordinal: Siempre (3), Casi Siempre (2), A Veces (1) y Nunca (0), con respecto al análisis estadístico, los resultados se presentan en tablas y gráficos.

3.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para presentar los resultados, se empleó estadística descriptiva, a través de tablas de distribución de frecuencias diversas con sus gráficos y análisis respectivos. Del mismo modo, se hizo uso de estadística inferencial para la prueba de contrastación de hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$

Grado de Relación

0.7 a 1.0	Muy Fuerte
0.5 a 0.7	Fuerte
0.3 a 0.49	Débil
0.1 a 0.29	Nula

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

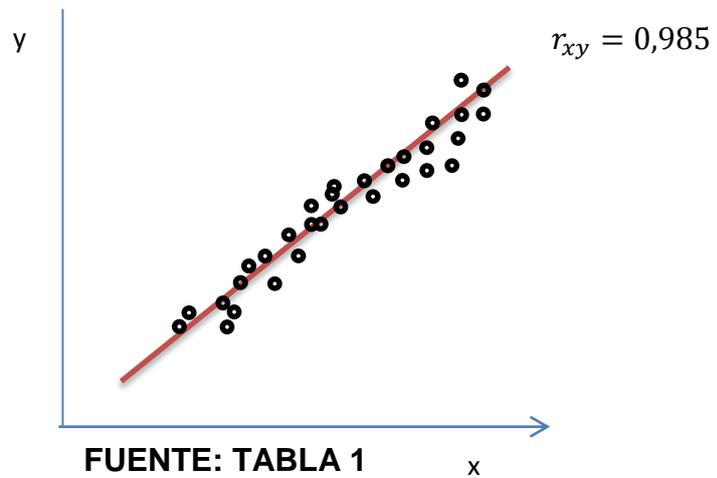
4.1 Presentación de Resultados

TABLA 1

El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020

Grado de Relación/Influencia	Estrés Laboral en el Clima Organizacional	
Correlación de Pearson Calculado	Grado de Relación	
$r_{xy} = 0,985$	0.7 a 1.0	Muy Fuerte

GRÁFICO 1



FUENTE: TABLA 1

La Tabla 1 y el Gráfico 1, reflejan que por medio de la correlación de Pearson, el grado de asociación o relación establecida por las variables de estrés laboral y clima organizacional es $r_{xy} = 0,985$, manifestando que la influencia del estrés laboral en el clima organizacional es muy fuerte y positiva.

TABLA 2

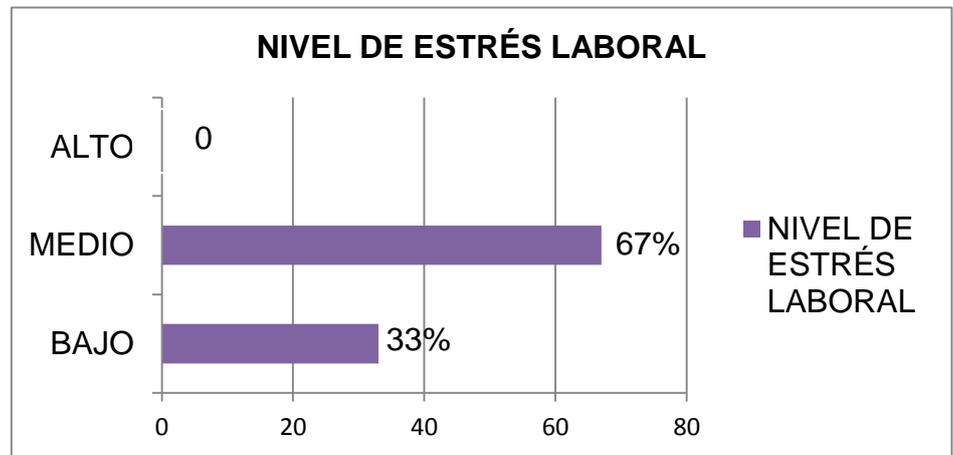
Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Estrés Laboral		Frecuencia	Porcentaje %
BAJO	00 – 19	90	33
MEDIO	20 – 40	182	67
ALTO	41 – 60	0	0
TOTAL		272	100

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 2

Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 2

En la Tabla 2 y el Gráfico 2 se logra observar que el 67% de los trabajadores del Hospital Ilo, manifiestan tener un nivel de estrés laboral medio. Asimismo, un 33% restante del personal evaluado presenta un nivel bajo de estrés laboral. Ningún trabajador indica un nivel alto de estrés laboral.

Cabe señalar que el nivel medio de estrés laboral manifestado por los trabajadores es producto del desgaste físico debido a las actividades laborales que realizan, peticiones no atendidas que generan sentimientos de frustración, exigencias, sobrecarga de funciones. Todo ello se debe a la ausencia de profesionales de la salud para la atención hospitalaria durante la pandemia. Lo que se ve reflejado en la sintomatología de falta de realización y agotamiento emocional.

TABLA 3

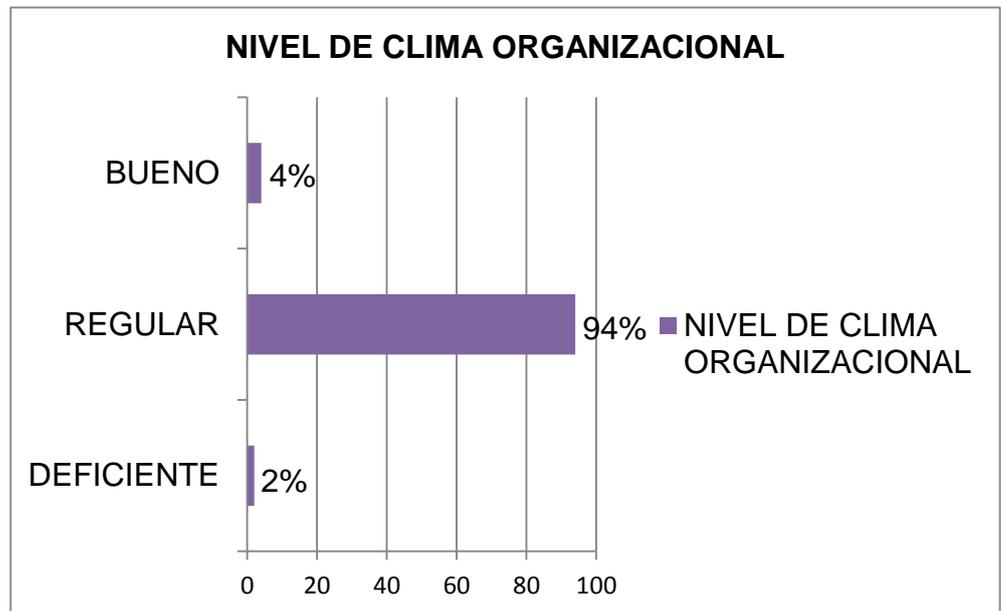
Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Clima Organizacional		Frecuencia	Porcentaje %
DEFICIENTE	00 – 19	5	2
REGULAR	20 – 40	256	94
BUENO	41 – 60	11	4
TOTAL		272	100

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 3

Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 3

La Tabla 3 y el Gráfico 3, evidencian que el 94% de los trabajadores del Hospital Ilo, presentan nivel de clima organizacional regular. A su vez, un 4% indica tener un nivel de clima organizacional bueno. Y únicamente un 2% presenta un nivel de clima organizacional deficiente.

En síntesis, la presencia de un clima organizacional nivel regular, por un lado, evidencia una actitud favorable de compromiso institucional por parte del trabajador. Sin embargo, también refleja insatisfacción por la infraestructura y equipamiento que no cumple con las condiciones de seguridad para atender la demanda de pacientes durante esta pandemia. Asimismo, los trabajadores manifiestan que su rendimiento profesional no está siendo reconocido como les gustaría.

TABLA 4

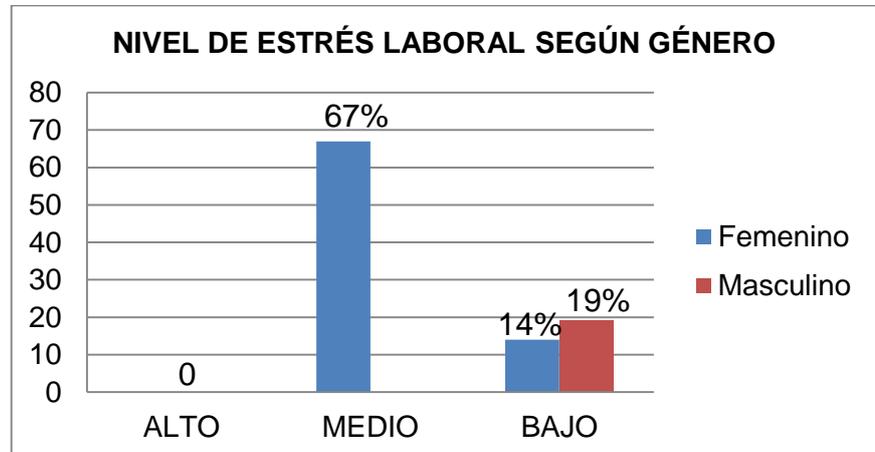
Nivel de Estrés Laboral según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Estrés Laboral	Femenino	Porcentaje %	Masculino	Porcentaje %
BAJO	38	14	52	19
MEDIO	182	67	0	0
ALTO	0	0	0	0
TOTAL	220	81	52	19

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 4

Nivel de Estrés Laboral según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 4

La Tabla 4 y el Gráfico 4, evidencian que el 67% de los trabajadores del Hospital Ilo, de género femenino, manifiestan un nivel de estrés laboral medio. El 19% de la población de género masculino, presentan un nivel de estrés laboral bajo.

En esta tabla, se evidencia que las mujeres son más vulnerables frente a los estímulos estresores, en contraste con los hombres. Por lo que, cabe señalar un estudio en EE.UU. que descubrió que el cerebro femenino es más propenso a sensibilizarse ante la acción de la hormona corticotropina, que estimula la respuesta del organismo frente al estrés. En cambio, los varones, se adaptan con mayor facilidad a resistir sus efectos.

TABLA 5

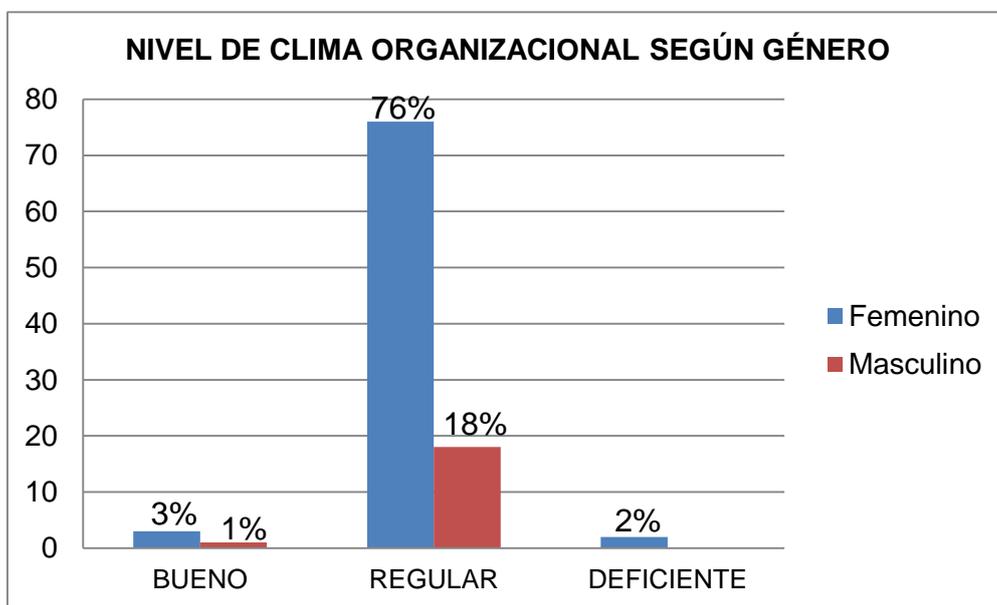
Nivel de Clima Organizacional según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Clima Organizacional	Femenino	Porcentaje %	Masculino	Porcentaje %
DEFICIENTE	5	2	0	0
REGULAR	206	76	50	18
BUENO	9	3	2	1
TOTAL	220	81	52	19

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 5

Nivel de Clima Organizacional según género, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 5

La Tabla 5 y el Gráfico 5, evidencian que el 76% de los trabajadores del Hospital Ilo, pertenecientes al género femenino, indican que tienen un nivel de clima organizacional regular. En contraste con el 18% de la población perteneciente al género masculino, que manifiesta tener un nivel de clima organizacional regular.

En síntesis, ambos géneros indican que el nivel de clima organizacional es regular, tomando en cuenta sus dimensiones: ambiente físico y cultural, comunicación, reconocimiento e innovación. Asimismo coinciden en la existencia de sobrecarga de responsabilidades y que la institución no presta la suficiente atención al bienestar integral de la salud del trabajador.

TABLA 6

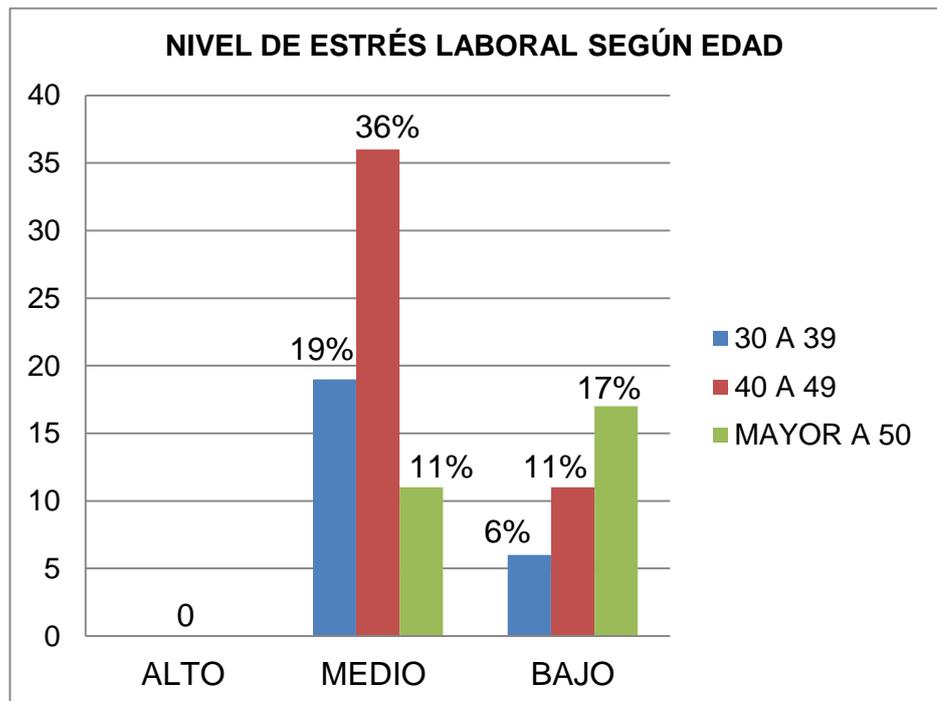
Nivel de Estrés Laboral según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Estrés Laboral	30 a 39	%	40 a 49	%	Mayor a 50	%
ALTO	0	0	0	0	0	0
MEDIO	53	19	99	36	30	11
BAJO	15	6	30	11	45	17
TOTAL	68	25	129	47	75	28

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 6

Nivel de Estrés Laboral según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 6

La Tabla 6 y el Gráfico 6, manifiestan que el 36% de los trabajadores del Hospital Ilo, cuyas edades se encuentran en el rango de 40 a 49 años, indican un nivel de estrés laboral medio. Mientras que el 19% de la población tiene entre 30 a 39 años, presentan un nivel de estrés laboral medio.

Se aprecia que el grupo etáreo de 40 a 49 años indican estrés laboral nivel medio, a continuación del grupo etáreo de 30 a 39 años y en mínimo porcentaje en mayores de 50 años. No existiendo evidencia de nivel de estrés laboral alto. En síntesis, el nivel de estrés bajo a medio se presenta al final de la etapa adulto maduro y es mínimo en la etapa adulto mayor.

TABLA 7

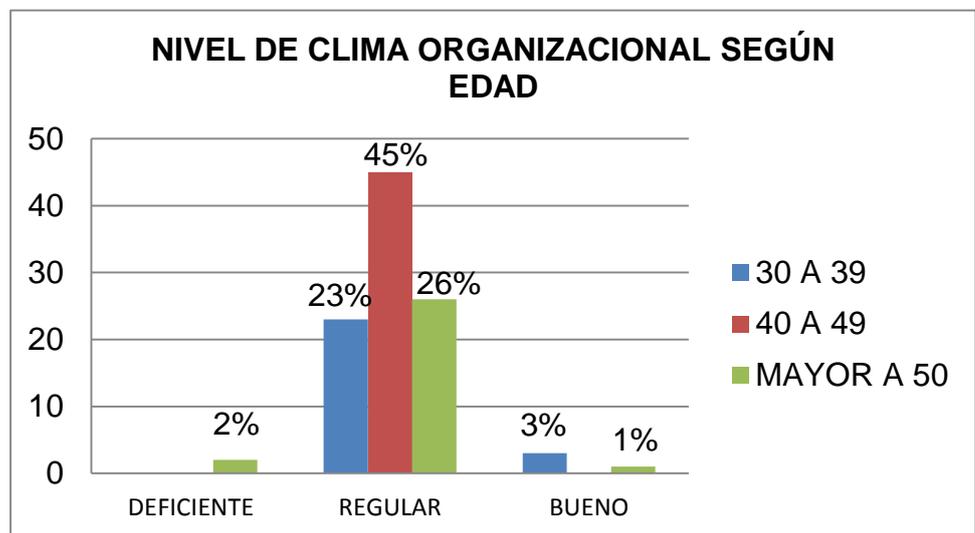
Nivel de Clima Organizacional según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.

Nivel de Clima Organizacional	30 a 39	%	40 a 49	%	Mayor a 50	%
DEFICIENTE	0	0	0	0	5	2
REGULAR	64	23	122	45	70	26
BUENO	4	2	7	2	0	0
TOTAL	68	25	129	47	75	28

Elaboración propia de la autora

GRÁFICO 7

Nivel de Clima Organizacional según edad, en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.



FUENTE: TABLA 7

La Tabla 7 y el Gráfico 7, indican que el 45% de los trabajadores del Hospital Ilo, cuyas edades se encuentran en el rango de 40 a 49 años, manifiestan tener un nivel clima organizacional regular. A su vez, el 26% de la población mayor de 50 años, indican tener un nivel de clima organizacional regular. Y el 23% de la población que se encuentra en un rango de edad de 30 a 39 años, manifiesta un nivel de clima organizacional regular.

Cabe señalar que el nivel de clima organizacional regular manifestado por los trabajadores, de 30 años a más, se debe a que consideran que la infraestructura no es la adecuada, no cuenta con los medios necesarios para realizar sus labores, manifiestan no estar de acuerdo con los procesos administrativos del hospital, lo que les genera incomodidad y tensión, viéndose reflejado en la investigación.

4.2 Contratación de Hipótesis

Hipótesis Propuesta

Es probable que exista un fuerte grado de influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo.

En la TABLA 1 se determina, a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, que el grado de influencia del estrés laboral en el clima organizacional es muy fuerte y positivo.

Por lo que se acepta la hipótesis propuesta.

4.3 Discusión de Resultados

La TABLA 1, refleja que por medio de la correlación de Pearson, el grado de asociación o relación establecida por las variables estrés laboral y clima organizacional es $r_{xy} = 0,985$, lo que indica que la influencia del estrés laboral en el clima organizacional es muy fuerte y positiva.

Según Saldaña Vásquez y Sánchez Gonza en su investigación “Estrés Laboral y Clima Organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto” (2018) No es estrictamente forzoso que el estrés laboral experimentado por parte de los trabajadores, intervenga en la percepción que mantendrán sobre su clima organizacional, pues no hay evidencia de la existencia de correlación ($r=.199$; $p<0.165$) entre estrés laboral y clima organizacional.

Castillo Rojas. “Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash sede central” (2017) La relación establecida entre el clima organizacional y el estrés laboral es fuerte y negativa, pues el grado de asociación es $r= -0,534$, lo que indica que a mejor clima organizacional, menor estrés laboral.

El estrés laboral es una reacción fisiológica y emotiva ante la inestabilidad entre las exigencias laborales recibidas y los recursos, capacidades y necesidades de un trabajador para afrontar dicha situación.

En el año 2017, un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), tuvo como resultado que los trabajadores de México manifestaron estrés laboral en un 75%, en el caso de los trabajadores de China un 73% y los de Estados Unidos un 59%. Mientras que el Instituto Integración publicó una investigación en el año 2015, donde se encuestó a 2.200 personas en 19 regiones del Perú, concluyendo que el 58% de los trabajadores manifiestan estrés relacionado con el trabajo.

La TABLA 2, indica que el 67% de la población estudiada presenta un nivel de estrés laboral medio. Al estar expuestos a largas horas de intensa labor, han experimentado temor a contraer la enfermedad por coronavirus, incertidumbre por las limitaciones del sistema de salud, lo que ha contribuido a alcanzar un nivel considerable de estrés. Según Selye, denomina el estrés como un síndrome general de adaptación ya que el hecho de que un individuo experimente estrés, indica que estos estímulos y experiencias exceden de lo habitual, ocasionando un sobre esfuerzo del organismo, por procurar exceder el estado de firmeza del mismo. Los trabajadores han experimentado síntomas de miedo, pena, culpa, frustración, dificultades de sueño, problemas de apetito y agotamiento, desmotivación que si no se toman en cuenta y se controlan, podrían desencadenar trastornos mentales y del comportamiento. Cabe agregar que un gran número de trabajadores solicitó licencia durante la cuarentena, debido a que no lograron adaptarse a la compleja situación. Como lo indican Lazarus y Folkman “el origen del estrés se

encuentra en la interacción entre el sujeto y el ambiente social, identificando ciertos estímulos como amenazadores y difíciles de afrontar.”

Weitz expresa que los estímulos estresores no se manifiestan de la misma forma en todas las personas, por lo tanto en la TABLA 4 se logra observar que la población estudiada de género femenino presenta mayor inclinación a estresarse por lo que 67% manifiesta nivel de estrés laboral medio. En contraste con el 19% de población estudiada que corresponde al género masculino, que indica tener un nivel de estrés laboral bajo. Estudios científicos afirman que las mujeres son más sensibles en comparación a los hombres, pues el cerebro femenino segrega hormonas como factor de liberación de corticotropina (CRF) debido a que las mujeres tienen más receptores hormonales. Selye hace mención a esta hormona en la fase de choque que se explica dentro de la teoría basada en la respuesta sobre el estrés.

En la TABLA 6, se puede observar que el 36% de la población estudiada entre 40 y 49 años indican un nivel de estrés laboral medio. Lo que significa que los trabajadores de esa edad, tienen mayor tendencia a experimentar estrés laboral, debido a que muchos de ellos tienen problemas graves de salud como afecciones cardiacas o pulmonares, sistema inmunitario debilitado, obesidad o diabetes, lo que los colocan dentro de los grupos de riesgo más vulnerables a contraer COVID – 19.

El clima organizacional es definido por Brow y Moberg (1990) como la agrupación de características de un

ambiente determinado que se da en el interior de una institución y cómo es que lo perciben los trabajadores de ésta. Por lo tanto, en la TABLA 3, se percibe que el 94% de la población estudiada, percibe un nivel de clima organizacional regular. El clima organizacional manifiesta la intervención del entorno laboral en el estado anímico de cada trabajador, que se evidencia en su conducta. La óptima gestión del clima organizacional de una institución hospitalaria, se encuentra relacionada con el compromiso de los trabajadores con su ambiente laboral.

Litwin y Stringer hacen uso de nueve dimensiones para analizar el clima organizacional, una de ellas es la recompensa, que representa la retribución que se obtiene por realizar una actividad de forma óptima. Algunas veces, la recompensa económica es capaz de reemplazar al valor real. Un gran porcentaje de los trabajadores se encuentra sumamente interesados en recibir la recompensa económica por trabajar en áreas altamente contaminadas, por lo que, indicaron no encontrarse estresados a un nivel alto, para que se les permitiera acceder a ese incentivo económico. Asimismo, otra de las dimensiones de Litwin y Stringer es el riesgo, que representa las emociones percibidas por la persona ante desafíos generados en el interior del entorno laboral. Si bien es cierto, los trabajadores están interesados en la recompensa económica, pero eso no impide que experimenten sentimientos de ansiedad, angustia y temor a contraer la enfermedad por coronavirus, lo que se ha podido ver reflejado durante el proceso de investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Como conclusión general se encontró que la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020 es muy fuerte y positiva.

SEGUNDA: El 67% de los trabajadores del Hospital Ilo manifiesta un nivel de estrés laboral medio.

TERCERA: El 94% de los trabajadores del Hospital Ilo indica tener un nivel de clima organizacional regular.

CUARTA: Mediante la correlación de Pearson, el grado de asociación o relación establecida por las variables de estrés laboral y clima organizacional es $r_{xy} = 0,985$, lo que indica que la influencia del estrés laboral en el clima organizacional es muy fuerte y positiva.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A partir de los resultados encontrados, implementar un “Proyecto de Manejo del Estrés Laboral y Clima Organizacional a nivel de Hospital” sensibilizando al equipo de gestión para la designación de presupuesto que favorezcan la salud mental del trabajador.

SEGUNDA: Establecer un programa de seguimiento a los trabajadores que presenten un nivel de estrés laboral considerado señal de alerta, con el objetivo de desarrollar un proyecto de mejora para prevenir enfermedades de salud mental.

TERCERA: Promover talleres de clima organizacional dentro del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) del Hospital Ilo.

CUARTA: Se deben continuar investigaciones de factores asociados al estrés laboral y clima organizacional entre distintos grupos de profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Arizmendi, E. (2015). *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México*. Ciudad de México.
- Brow W. y Moberg D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Ciudad de México: Trillas.
- Castillo, S. (2009). *El síndrome de burnout o síndrome de agotamiento emocional*.
- Elera, C. (2009). *Administración Y Gestión Del Talento Humano*. Perú: Grández Gráficos.
- García, A. (2016) *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca – Ecuador*. Ecuador.
- Giraldo, G. (2001) *Clima Organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública*. www.dafp.gov.co
- Halpin, A. W. y Corfot, D. (1963): *The organizational climate of schools*. Chicago: University Press. Estados Unidos.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación 4ta Ed.* Ciudad de México: McGraw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Ed.* Ciudad de México: McGraw Hill.
- Holmes, T. H. y Rahe, R.H. (1967). *The Social Readjustment Rating*

Scale. Journal of Psychosomatic Research.

Ivancevich, M. & Matteson, M. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Ivancevich, M. & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial 2a. ed.* México: Trillas.

Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional 7ma ed.* México: McGraw-Hill.

Lazarus, R & Folkman, S. (1986) *Manual for the ways of coping questionnaire.* Palo Alto, California.

Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Instituto de Salud, trabajo y organizaciones. Universidad de Nottingham.* Reino Unido.

Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa.* Bilbao: Deusto.
www.accel-team.com/human_relations/index.html

Likert, R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones.* New York: McGraw-Hill.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard Business School Press.

Macon C, Enrique J. (2010) *El Síndrome de Burnout. Análisis de Psicología.*

Maslach, C. Y Jackson, S. (1986) *Burnout inventory manual.* Palo Alto, California.

Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!.* Madrid, España.

MINSA (2019) *Guía Técnica: Cuidado de la Salud Mental del*

Personal de la Salud en el Contexto del COVID – 19.

- MINSA (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico.*
- MINSA (2011). *Metodología para el Estudio de Clima organizacional. Documento Técnico.*
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani.* (Tesis de Post-grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- OMS (1984). <http://www.who.int/es/>
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico Organizacional.* Lima, Perú: Ricardo Palma.
- Poelmans, S. (2002). *El estrés, es la segunda causa de baja laboral en la unión europea.* <http://inspeccionumvi16.iespana.es/inde4570.html>
- Rodriguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional.* Ciudad de México: Alfaomega
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). *Psicología del trabajo.* Madrid, España: Psicología Pirámide.
- Saldaña V. y Sánchez G. (2018) *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.* Tarapoto, Perú.
- Sánchez, G. (2016). *Estrés laboral: tratamiento y claves para mejorar.* <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-laboral-tratamiento-claves-mejorar/>

Selye H. (1956). *El estrés laboral*. Hidrogénesis Vol 8. N° 2
2010. [https://www.binasss.sa.cr/opac-
ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf](https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf)

Toro, F. (1992). *Qué es desempeño ocupacional. Desempeño y
Productividad, Contribuciones de la psicología
ocupacional*. Medellín, Colombia: Cincel.

Weitz, J. (1970). *Social and Psychological Factors in Stress*.
New York.