

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Estrés laboral y clima organizacional en
colaboradores de un puesto de salud de
Huancayo, 2024**

Tatiana Marilyn Alfaro Landeo
Jose Miguel Meza Rubianes

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .



INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Eliana Carmen Mory Arciniega
Decana de la Facultad de Humanidades

DE : Cindy Raquel Marca Quillatupa
Asesora de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 29 de agosto de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN PUESTO DE SALUD DE HUANCAYO, 2024", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) ALFARO LANDEO, TATIANA MARILYN y MEZA RUBIANES, JOSE MIGUEL de la E.A.P. de Psicología; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20% de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 25) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Cc.
Facultad
Oficina de Grados y Títulos
Interesado(a)

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi mamá Mary, por su amor y dedicación; a mi papá Yosip, por su aliento y fortaleza; y a mi hermano Pietro, por su constante apoyo. Su influencia ha sido fundamental en mi vida y este trabajo es un homenaje a su amor incondicional.

Tatiana Alfaro Landeo

Este trabajo está dedicado a mis padres y a mi hermana, cuyo amor y sacrificio han sido mi mayor motivación para poder culminar de manera satisfactoria la carrera; de igual manera, a mi asesora, cuya orientación experta fue fundamental para este proyecto. Su guía, apoyo y consejos son invaluable, y les estoy profundamente agradecido.

Jose Miguel Meza Rubianes

Agradecimientos

Agradezco sinceramente a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación. Su aporte, ya sea a través de discusiones, comentarios o sugerencias, ha enriquecido significativamente el contenido y la calidad de este proyecto. Sus contribuciones han sido invaluable y merecen mi más profundo reconocimiento.

Tatiana Alfaro Landeo

Quiero agradecer a mi familia por todo el apoyo brindado en la realización de este proyecto de investigación. Por su apoyo moral y palabras de aliento que fueron un impulso invaluable durante los momentos de duda y dificultad.

Jose Miguel Meza Rubianes

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud en Huancayo durante 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo correlacional con una muestra de 81 trabajadores de la salud. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Los resultados indicaron una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de $-0,420$; asimismo, la relación es estadísticamente significativa, dado que el valor de p es menor a $0,001$, lo que implica que la probabilidad de que este resultado sea debido al azar es muy baja. Es decir, que a medida que el clima organizacional mejoraba, el nivel de estrés laboral disminuía. Esto sugiere que un ambiente organizacional favorable, caracterizado por una comunicación efectiva y relaciones interpersonales saludables, está asociado con menores niveles de estrés entre los trabajadores de la salud en Huancayo. En conclusión, estos hallazgos destacan la importancia de promover un clima organizacional positivo para reducir el estrés laboral en el ámbito de la salud.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, riesgos psicosociales, condiciones laborales, colaboradores, salud.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between work stress and organizational climate in employees of a health post in Huancayo during 2024. A correlational quantitative approach was used with a sample of 81 health workers. The instruments used were the ILO-WHO Work Stress Scale and the CL-SPC Work Environment Scale. The results indicated a moderate negative correlation between work stress and organizational climate, with a Spearman correlation coefficient of -0.420; Likewise, the relationship is statistically significant, since the P value is less than 0.001, which implies that the probability that this result is due to chance is very low. In other words, as the organizational climate improved, the level of work stress decreased. This suggests that a favorable organizational environment, characterized by effective communication and healthy interpersonal relationships, is associated with lower stress levels among health workers in Huancayo. In conclusion, these findings highlight the importance of promoting a positive organizational climate to reduce work-related stress in the field of health.

Keywords: Work stress, organizational climate, psychosocial risks, working conditions, employees, health.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Introducción	xiii
Capítulo I.....	16
Planteamiento del estudio.....	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	16
1.1.1. Planteamiento del problema	16
1.1.2. Formulación del problema	19
1.2. Objetivos	20
1.2.1. Objetivo general	20
1.2.2. Objetivos específicos.....	20
1.3. Justificación e importancia.....	20
1.3.1. Justificación teórica.....	20
1.3.2. Justificación práctica	21
1.3.3. Justificación metodológica	22
Capítulo II	23
Marco teórico	23
2.1. Antecedentes del Problema	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2. Bases Teóricas.....	31
2.2.1. Estrés laboral	31
2.2.2. Clima organizacional.....	40
2.3. Definición de Términos Básicos	47
2.3.1. Desgaste ocupacional	47
2.3.2. Agotamiento emocional	47

2.3.3. Riesgo psicosocial.....	48
2.3.4. Ambiente laboral.....	48
Capítulo III.....	49
Hipótesis y variables.....	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.....	49
3.2. Operacionalización de las variables.....	49
3.2.1. Estrés laboral.....	49
3.2.2. Clima organizacional.....	52
Capítulo IV.....	54
Metodología.....	54
4.1. Método, Tipo y Variable de Investigación.....	54
4.1.1. Método y alcance de la investigación.....	54
4.1.2. Diseño de investigación.....	54
4.1.3. Tipo de investigación.....	55
4.2. Población, Muestra y Muestreo.....	56
4.2.1. Población.....	56
4.2.2. Muestra y muestreo.....	56
4.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	57
4.3.1. Criterios de inclusión.....	57
4.3.2. Criterios de exclusión.....	57
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
4.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	57
4.4.2. Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.....	57
4.4.3. Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	59
4.5. Procedimiento de Ejecución para la Recolección de Datos.....	60
4.6. Técnicas de Análisis de Datos.....	61
4.7. Aspectos Éticos.....	62
Capítulo V.....	64
Resultados.....	64
5.1. Resultados Descriptivos.....	64
5.2. Resultados Inferenciales.....	84
Discusión.....	92

Conclusiones	103
Recomendaciones.....	105
Referencias bibliográficas	107
Anexos.....	112
Anexo 1. Matriz de Consistencia	112
Anexo 2. Oficio de aprobación por el Comité Institucional de Ética.....	114
Anexo 3. Instrumentos de Recolección de Datos.....	115
Anexo 4. Consentimiento Informado	120
Anexo 5. Solicitud de permiso a institución	121
Anexo 6. Base de datos	123
Anexo 7. Evidencias fotográficas.....	125

Índice de tablas

Tabla 1. Riesgos psicosociales del estrés laboral según la OMS	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable “estrés laboral”	50
Tabla 3. Operacionalización de la variable “clima organizacional”	52
Tabla 4. Edad de los participantes.....	64
Tabla 5. Área de servicio.....	65
Tabla 6. Sexo de los participantes	66
Tabla 7. Nivel estrés laboral.....	66
Tabla 8. Nivel dimensión clima organizacional.....	68
Tabla 9. Nivel dimensión estructura organizacional	69
Tabla 10. Nivel dimensión territorio organizacional.....	70
Tabla 11. Nivel dimensión tecnología.....	72
Tabla 12. Nivel dimensión influencia del líder	73
Tabla 13. Nivel dimensión falta de cohesión	74
Tabla 14. Nivel respaldo de grupo	75
Tabla 15. Nivel Clima organizacional.....	77
Tabla 16. Nivel dimensión realización personal	78
Tabla 17. Nivel dimensión involucramiento laboral	79
Tabla 18. Nivel dimensión supervisión.....	80
Tabla 19. Nivel dimensión comunicación.....	82
Tabla 20. Nivel dimensión condiciones laborales.....	83
Tabla 21. Prueba de normalidad.....	84
Tabla 22. Correlación entre variables	85
Tabla 23. Correlación entre variable y dimensión	86
Tabla 24. Correlación entre variable y dimensión	87
Tabla 25. Correlación entre variable y dimensión	88
Tabla 26. Correlación entre variable y dimensión	89
Tabla 27. Correlación entre variable y dimensión	90

Índice de figuras

Figura 1. Edad de los participantes	64
Figura 2. Área de servicio	65
Figura 3. Sexo de los participantes.....	66
Figura 4. Nivel de estrés laboral.....	67
Figura 5. Nivel dimensión clima organizacional.....	68
Figura 6. Nivel dimensión estructura organizacional.....	69
Figura 7. Nivel dimensión territorio organizacional	71
Figura 8. Nivel dimensión tecnología	72
Figura 9. Nivel dimensión influencia del líder.....	73
Figura 10. Nivel falta de cohesión	74
Figura 11. Nivel respaldo de grupo.....	76
Figura 12. Nivel clima organizacional.....	77
Figura 13. Nivel dimensión realización personal.....	78
Figura 14. Nivel dimensión involucramiento laboral.....	79
Figura 15. Nivel dimensión supervisión	81
Figura 16. Nivel dimensión comunicación.....	82
Figura 17. Nivel condiciones laborales	83

Introducción

El estrés laboral y el clima organizacional son dos aspectos fundamentales que influyen significativamente en el bienestar y desempeño de los colaboradores dentro de cualquier organización. La interacción entre estos dos factores ha sido objeto de atención por parte de numerosos investigadores, especialmente en el ámbito de la salud, donde las demandas laborales pueden ser especialmente altas y los riesgos para la salud mental de los trabajadores son significativos. En este contexto, el presente estudio se centró en explorar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud en Huancayo en el 2024.

Es decir, el presente estudio abordó la comprensión de dos aspectos cruciales en el contexto laboral: el estrés y el clima organizacional. El estrés laboral, definido como la respuesta física y emocional que experimenta un individuo cuando las demandas del trabajo superan sus recursos personales para hacerles frente, es un fenómeno común en muchos entornos laborales, especialmente en aquellos donde las exigencias son altas y los recursos limitados. Por otro lado, el clima organizacional se refiere al ambiente psicológico que se experimenta en una organización, influenciado por diversos factores como la cultura organizacional, el liderazgo, las políticas de recursos humanos, entre otros.

Asimismo, es relevante poner atención a investigaciones previas que abordan la relación entre estas dos variables, el estudio de Ccatamayo y Lara (2022) proporcionó un marco importante para comprender la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el contexto de la salud. Estos autores encontraron una correlación significativa entre la percepción positiva del clima organizacional y niveles reducidos de estrés laboral en profesionales de enfermería. Este hallazgo sugiere que un ambiente laboral favorable puede actuar como un factor de protección contra el estrés laboral, lo cual es crucial dada la naturaleza exigente y estresante del trabajo en el sector de la salud.

Además, el estudio llevado a cabo por Matta y Rojas (2020) proporcionó evidencia adicional sobre la importancia del clima organizacional en la salud y bienestar de los trabajadores del sector salud. Estos autores encontraron una asociación inversa entre el clima organizacional y el síndrome de *burnout*, sugiriendo que un mejor clima laboral se asocia con menores niveles de agotamiento y desgaste emocional en el personal sanitario.

La relevancia de estos hallazgos y la importancia de comprender la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el contexto específico de los colaboradores de un puesto de salud en Huancayo motivaron la realización de este estudio. Entender cómo estas variables se relacionan entre sí puede proporcionar información valiosa para el diseño de intervenciones y políticas que promuevan un ambiente laboral saludable y reduzcan los niveles de estrés entre los trabajadores de la salud.

De tal manera, la metodología de este estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población objetivo estuvo compuesta por 102 colaboradores del sector salud de Huancayo, mientras que la muestra consistió en 81 colaboradores de un puesto de salud específico en la misma localidad. Se utilizó una técnica de muestreo aleatorio simple para seleccionar a los participantes, y la recolección de datos se llevó a cabo a través de una encuesta que incluyó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC.

El trabajo se organizó en varios capítulos, comenzó por el planteamiento del estudio en el capítulo I, donde se estableció el contexto, la justificación y los objetivos de la investigación. También, en el capítulo II se desarrolló el marco teórico, que incluyó una revisión exhaustiva de la literatura sobre estrés laboral, clima organizacional y su relación en el contexto de la salud. A su vez, el capítulo III estuvo dedicado a la formulación de hipótesis y la definición de variables. Mientras que el capítulo IV detalló la metodología

empleada en el estudio, incluyendo la descripción de la población y muestra, técnicas de recolección de datos e instrumentos utilizados.

Asimismo, el capítulo V estuvo dedicado a la presentación y análisis de los resultados obtenidos, seguido de una discusión detallada en el mismo capítulo. Finalmente, en el Capítulo VI se presentaron las conclusiones del estudio, así como las recomendaciones para futuras investigaciones en este campo. El trabajo concluyó con una lista de referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

Por tanto, los resultados de este estudio proporcionaron información valiosa sobre la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud en Huancayo, lo cual pudo tener implicaciones importantes para la salud y bienestar de los trabajadores en este contexto específico. Sin embargo, se tuvo en cuenta algunas limitaciones, como la posibilidad de sesgo de respuesta en las encuestas y la generalización limitada de los resultados a otros contextos fuera de Huancayo o a otros sectores de la salud.

En resumen, este estudio tuvo como objetivo contribuir al entendimiento de los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la salud, específicamente en relación con el clima organizacional, con la esperanza de informar futuras intervenciones destinadas a mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar de estos profesionales.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Desde el comienzo del siglo XX, el término *estrés* ha tenido un gran reconocimiento dentro del aspecto de los fenómenos psicofisiológicos y sociales relacionados con la vitalidad y el estado óptimo del ser humano. El estrés se define como “la respuesta general del cuerpo a cualquier estímulo o situación estresante” (Selye, 1936, como se citó en Barrera et al., 2021, p. 134). Incluso, la manifestación del estrés en el contexto laboral es uno de los dilemas apremiantes que confrontan las múltiples entidades.

El estrés laboral, según Barrera et al. (2021), es comprendido como un factor de riesgo que altera el bienestar psicológico del individuo, ya que genera respuestas de tipo cognitivo, emocional, fisiológico y conductual frente a situaciones que requieran alta demanda laboral que sobrepasan los recursos personales y laborales. La investigación sobre el estrés laboral comenzó como un problema identificado entre un grupo de profesionales de la salud y educación, la característica principal de esta población es que brindan servicios a otras personas que requieren altas demandas laborales.

Por su parte, Alexander et al. (2000, como se citó Arrivillaga et al., 2007) afirmaron que el estrés tiene mayor prevalencia en los profesionales de la salud y consideraron que brindar atención y cuidados a otras personas es una fuente de satisfacción personal, pero que esta demanda puede llegar a perjudicar el bienestar y la salud del profesional. Además, las repercusiones emocionales que experimenta el colaborador de salud están ligadas a la responsabilidad que le corresponde sobre la salud y seguridad de otro ser humano, sentirse impotente frente a la dolencia, el continuo y sostenido contacto con la enfermedad, el dolor,

la muerte y el agotamiento físico y mental generado por las jornadas de trabajo extenuantes son situaciones presentes en la praxis de los colaboradores de salud.

Tal es así, que las instituciones de salud son consideradas como las organizaciones más relevantes de las gestiones gubernamentales, para que pueda operar eficazmente es necesario que los colaboradores de salud se encuentren sanos a nivel integral, pues “el recurso humano de una institución de salud es vital para el buen funcionamiento del sistema y para la consecución de un servicio de alta calidad” (Landa y Mena, 2003, como se citó en Arrivillaga et al., 2007, p. 225).

En el contexto peruano, la aparición de estrés laboral entre los trabajadores de la salud parece ser una barrera importante para la calidad de la atención al paciente, En el estudio de Trujillo y Quispe (2021) se buscó determinar la medida de tensión ocupacional entre el personal de enfermería de un centro de salud del Callao. El resultado fue la aparición de estrés alto y moderado entre los trabajadores de la salud.

Debido a la prevalencia de la presión laboral en las instituciones sanitarias públicas y privadas, es necesario prevenir factores de riesgo psicosocial en los centros donde trabajan diversos profesionales de la salud. Por ello, el Ministerio de Salud también ha elaborado una guía técnica para la atención de la salud mental como medida preventiva en el sector salud. Por ello, el Seguro Social de Salud realiza recomendaciones para la prevención y manejo de problemas psicológicos en esta población (Polino y Valderrama, 2020). Si bien es necesario adoptar medidas y estrategias enfocadas en la persona, también se hace necesario adoptar estrategias de prevención en el contexto laboral, es decir la organización.

Por lo tanto, la organización en la que trabaja el empleado adquiere una gran relevancia para entender la relación que se establece entre el individuo y el entorno laboral. A esta interacción entre persona-organización, se denomina clima organizacional que según

Littlewood y Uribe (2018), se define como un constructo que incorpora diversas realidades de la dinámica de una organización, se trata de percepciones o representaciones colectivas que los miembros de un grupo construyen sobre la base de las distintas realidades que experimentan dentro de la organización. Sumado a ello, Brunet (como se citó en García et al., 2020) entendió el clima organizacional como la interacción entre las personas y el entorno o, en otras palabras, la interacción de los individuos en una organización y el contexto laboral que les rodea. Debido a ello, García et al. (2020) afirmaron que el clima de una organización no se debe reducir al aspecto subjetivo del colaborador, en cambio, se refirió a enfatizar tanto en los objetivos de la organización como también de las percepciones que los trabajadores tienen de este.

A su vez, Arque y Bruno (2018) afirmaron que el ambiente donde labora el individuo puede llegar a modificar sus conductas y costumbres, si el ambiente de trabajo ejerce una influencia negativa en la persona puede llegar a generar patologías específicas que afecten la salud y productividad del colaborador; esto significa que el clima organizacional del centro de salud influye en el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo.

En tal sentido, si el colaborador experimenta altos niveles de estrés laboral que perjudica su productividad, puede sesgar las percepciones sobre el clima de la organización donde se desempeña, interpretando de forma negativa su ambiente laboral; por otro lado, el estrés laboral experimentado pudo ser generado por un mal clima laboral y posteriormente ser reforzado de forma continua, agudizando el síntoma.

Por ello, es necesario que las instituciones donde se desempeñan los colaboradores de salud comprendan la importancia del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud; puesto que un trabajador emocionalmente estable,

que se desempeña en un clima organizacional adecuado, podrá manejar las altas demandas laborales, conocerlas e interactuar con su entorno de forma saludable. Es decir, si el colaborador de salud se encuentra laborando en un ambiente de trabajo positivo, contribuye a la prevención de problemas de salud físico y mental o puntualmente se reducen los niveles de estrés que puede experimentar el individuo.

Por esta razón, es importante comprender los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la salud y comprender la influencia del clima organizacional en la mitigación de los efectos del estrés. Por ello, queremos conocer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional entre trabajadores de un centro de salud de Huancayo en el 2024.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?

1.1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Identificar la relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Identificar la relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Identificar la relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Identificar la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación teórica.

Según Velásquez (citado en Calvanapón et al., 2020), “el estrés laboral es el resultado de las presiones ambientales y resulta de la incapacidad del empleado para cumplir con las demandas laborales, se puede manifestar como agotamiento físico y mental, irritabilidad, depresión, etc.” (párr. 3). Es decir, el estrés laboral afecta potencialmente el rendimiento y capacidad del colaborador de salud, debido a las altas demandas laborales que conlleva esta labor, todo ello influye de manera notable en el bienestar físico y psíquico.

A la vez García et al. (2020) refirieron que el clima organizacional cobra relevancia en lo que es la gestión del talento humano, debido a que las organizaciones incluyen la evaluación del clima organizacional como una práctica esencial para lograr un efectivo y eficaz funcionamiento de las organizaciones. Además, García et al. (2020) afirmaron que la atmósfera institucional emerge como consecuencia de la dinámica entre el colaborador y el contexto laboral, lo que implica que la experiencia del individuo en su contexto de trabajo es importante para comprender el rol del clima organizacional. En otras palabras, el contexto donde se desenvuelve el individuo es clave para la comprensión del comportamiento de los individuos, y a su vez las percepciones que tienen los individuos acerca del contexto influyen en su desempeño laboral.

A partir de las definiciones y afirmaciones mencionadas anteriormente, este estudio tiene como objetivo determinar si realmente existe una conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional entre trabajadores del sector salud en Huancayo en el 2024. Por tanto, el objetivo es ampliar el conocimiento existente sobre este tema para futuras investigaciones puedan implementar el plan contra este problema.

1.3.2. Justificación práctica

La presente investigación permite a los autores generar un producto académico con base en el área de la psicología organizacional, así como generar un diagnóstico situacional dentro de la institución de salud, lo que permitirá comparar y generar información para poblaciones similares en investigaciones futuras. Asimismo, la investigación podrá contribuir al desarrollo de la empresa de salud al generar un informe de situación que ayudará a comprender la prevalencia del estrés en el lugar de trabajo y medir el clima organizacional, para posteriormente, sobre la base de esto, diseñar un programa para que el personal médico desarrolle los resultados obtenidos. Finalmente, con los hallazgos de la investigación se podrá comprender de forma más detallada cómo se relacionan ambas

variables y así diseñar nuevas estrategias y/o planes de contingencia para prevenir o disminuir el estrés laboral mediante un óptimo clima organizacional para los colaboradores del sector salud en la ciudad de Huancayo.

1.3.3. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de este estudio y asegurar la correlación, se utilizaron técnicas como cuestionarios y escalas para medir las variables de estrés laboral y clima organizacional, identificando así la relación entre las variables. De esta manera, los instrumentos que utilizados serán confiables y validados para la población peruana. Asimismo, para el procesamiento estadístico, se planteó utilizar *softwares* especializados en estadística. Por lo anterior, la investigación se apoyó en un conjunto de técnicas, instrumentos y programas óptimos en el medio.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Abad (2023) llevó a cabo una investigación denominada “Clima organizacional y estrés laboral de los profesionales del cuidado infantil del centro de salud, Ecuador, 2022” con el objetivo de establecer la correlación entre las variables de ambiente organizacional y la tensión ocupacional en los expertos del cuidado infantil. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La población de estudio consistió en 70 profesionales del área de cuidado infantil del centro de salud. Se utilizó un cuestionario para medir las variables de clima organizacional y estrés laboral en los participantes. Las conclusiones expusieron una asociación directamente significativa ($p = 0,000$) entre el ambiente institucional y el estrés laboral, con un efecto bajo. La correlación de Rho de Spearman entre estas variables fue de 0,215. En cuanto a los datos descriptivos, se observó que el 92,9 % de los participantes percibieron un grado intermedio de ambiente institucional, mientras que el 95,7 % reportaron un nivel medio de estrés laboral. En conclusión, este estudio evidenció una correlación relevante entre la atmósfera institucional y la tensión ocupacional entre los profesionales del cuidado infantil en el centro de salud investigado.

A su vez, Chiluisa (2023) desarrolló una investigación titulada “Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2023” con el propósito de examinar la influencia del entorno organizacional en el nivel de tensión ocupacional experimentado por los trabajadores de un centro médico. El estudio abrazó un enfoque básico con un diseño cuantitativo no experimental de correlación causal. La población de interés comprendió 250 colaboradores,

de los cuales se extrajo una muestra de 108 trabajadores. Tras realizar un análisis de regresión logística, se encontraron resultados significativos. El chi cuadrado obtenido fue de 22.471, con un p-valor de 0.000, que es inferior a 0.05, indicando una significancia estadística. Además, el coeficiente de Nagelkerke, igual a 0.389, sugiere que el 38.90 % de la variabilidad en la medida de agotamiento ocupacional puede explicarse por la variable “clima organizacional”. En resumen, se concluyó que el ambiente institucional ejerce una influencia significativa en el nivel de estrés laboral entre los empleados del centro de salud.

Por su parte, Cabay-Huebla et al. (2022) desarrollaron un estudio titulado “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General de Riobamba”, con el propósito de establecer la correlación entre la tensión y el grado de contenido laboral del personal administrativo del hospital. Se llevó a cabo un estudio transversal, correlacional y descriptivo que abordó al personal administrativo que trabajó durante la pandemia de la COVID-19. El 76 % de la población estudiada exhibió un bajo nivel de estrés. Sin embargo, se detectó una conexión sustancial entre los diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo. El estudio reveló que estresores como el clima organizacional, el territorio organizacional y la influencia del líder aumentaron la probabilidad de afectar la satisfacción laboral y los beneficios percibidos por el personal administrativo.

Mientras que Tapia et al. (2020) llevaron a cabo una investigación titulada “Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia de Riobamba, Ecuador” con el propósito de evaluar el nivel de correlación entre la tensión ocupacional y la percepción personal de salud en médicos y enfermeras del departamento de emergencias. El estudio se efectuó mediante un enfoque básico, no experimental, transversal y descriptivo. La muestra poblacional abarcó compuesta por 57 trabajadores, de los cuales 51 participaron en la investigación. El personal de enfermería mostró una mayor

exposición al estrés laboral, siendo la dimensión de falta de cohesión la más prevalente, con un 97,50 % de exposición en este grupo. El estudio reveló una preponderancia de personal médico con afectación de salud y expuestos a estrés laboral, siendo este último más frecuente en el personal de enfermería. Se observó una relación negativa considerable entre la tensión ocupacional y la autopercepción de salud.

Por su lado, Portero (2019) ejecutó una investigación titulada “Estrés laboral, *burnout*, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias”, con el objetivo de calcular el nivel de tensión percibido, *burnout*, satisfacción laboral y salud general en el personal de salud. La investigación fue de descriptivo transversal, participaron 235 profesionales de enfermería y medicina empleados en el servicio de urgencias. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó el Perceived Stress Scale que evalúa el grado de tensión percibida. Se concluyó que el nivel de estrés percibido por el personal de salud de urgencias se encuentra en un nivel medio, con 21, 53 puntos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Contreras (2022) realizó un estudio titulado “Clima organizacional y estrés laboral en empleados de una institución dirección redes integradas de salud, Lima 2021”. con el objetivo de determinar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en colaboradores de una red de salud de Lima. La investigación fue descriptiva, correlacional y transversal. Asimismo, participaron 90 colaboradores de salud. Como herramientas de recolección de datos se emplearon la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la Escala de Estresores Laborales (EDEL). Se concluyó que existe una relación inversa con una rho de Spearman de -0.376, indicando que a mayor clima organizacional menor estrés laboral.

A su vez, Del Rosario (2022) realizó una investigación titulada “Clima Laboral y Estrés Laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno

infantil del distrito de Chorrillos”, con el objetivo de establecer la correlación entre el ambiente laboral y la tensión ocupacional en empleados de un centro de atención médica en Lima. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental transversal. Asimismo, participaron 103 expertos del ámbito sanitario del centro materno infantil “Virgen del Carmen”. Como técnicas y mecanismos de recopilación de información se utilizaron la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se concluyó que existe correlación de tipo inversa de $r = -0.219$ entre el clima laboral y el estrés laboral.

Asimismo, Llanos y Mayta (2021) desarrollaron una investigación titulada “Estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una Institución Privada de Salud, Huaraz 2021”, cuyo objetivo fue establecer la correlación entre la tensión ocupacional y el ambiente institucional en el personal de salud de una entidad en Huaraz. La investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Asimismo, participaron 80 colaboradores de la institución. Como métodos e instrumentos de recolección de datos se emplearon la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo. Se concluye que existe correlación significativa inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Además, Robles y Saavedra (2021) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral y clima organizacional en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio de Madre de Dios, 2021”, con el objetivo de demostrar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en colaboradores de salud de un centro en Madre de Dios. La investigación fue correlacional de enfoque cuantitativo. Asimismo, participaron 93 colaboradores de salud del centro de salud Nuevo Milenio. Además, se emplearon diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos como la Escala de Estrés Laboral de la OIT

y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Se concluyó que existe correlación negativa significativa de $\rho = -0.875$ entre ambas variables.

Por su parte, Valdivia y Vásquez (2020) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020”, con el fin de establecer la correlación entre la tensión ocupacional y el ambiente institucional en los colaboradores de la Microred de Arequipa. La investigación fue descriptiva correlacional con un diseño no experimental transversal. Asimismo, participaron 102 colaboradores de la Microred de salud. Bajo la imbricación de métodos y artefactos para la adquisición de información se utilizaron la Escala de Burnout de Maslach y el Cuestionario de clima organizacional (EDCO). Fue determinado que una correlación negativa y estadísticamente relevante está presente, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.527, lo que evidenció que la influencia del estrés laboral se contrapone de manera opuesta al clima organizacional.

A su vez, Díaz et al. (2019) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo”, con la finalidad de discernir el grado de correlación entre el estrés y el ambiente laboral en empleados del ámbito de la salud. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño de investigación no experimental transversal y de enfoque cuantitativo. Asimismo, participaron 30 técnicos del Hospital de la Solidaridad de Chiclayo. Se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la escala de estrés laboral de la OIT y el cuestionario de clima laboral CL-SPC. Se obtuvo como resultados mediante la correlación de Spearman una correlación negativa notable y estadísticamente relevante de $\rho -0.829$, lo que evidenció que a medida que el nivel de clima organizacional aumenta, se observa una disminución correspondiente en el nivel de estrés laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Arancibia (2023) desarrolló una investigación denominada “Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022”, con la finalidad de identificar la correlación entre el entorno laboral y la satisfacción en el trabajo del personal del centro de salud. Asimismo, se empleó un diseño de investigación cuantitativo, transversal, descriptivo y no experimental. Además, la muestra estuvo compuesta por 120 profesionales de la salud del centro de salud en cuestión. Se utilizaron dos instrumentos para recopilar los datos: un Cuestionario de Clima Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Las conclusiones alcanzadas revelaron un coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual fue de 0,566, con un valor de $p = 0,000$, lo que indica una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que el clima organizacional ejerce una influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el centro de salud de Concepción. Además, se identificó que el 82.5 % de los trabajadores percibe que el clima organizacional necesita mejoras en el centro de salud mencionado. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover un clima organizacional favorable para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de salud.

Mientras que Fonseca et al. (2023) desarrollaron una investigación titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Concepción, 2021”, con la finalidad de establecer la conexión entre el estrés ocupacional y el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. La metodología adoptada fue de naturaleza cuantitativa, dada la recolección de datos en el instituto. La investigación se enmarcó en un enfoque descriptivo, con un nivel exploratorio, utilizando un diseño correlacional. El conjunto de individuos bajo investigación comprendía a 302 individuos, y la muestra final incluyó a 170 profesionales de enfermería. A nivel

descriptivo, se observó que el 52.94 % de los profesionales de enfermería presentaban un nivel moderado de estrés laboral, representando a 90 personas. Al realizar el contraste de hipótesis utilizando un estadígrafo no paramétrico, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.735, con una significancia de 0.000. Esta asociación sugiere la importancia de abordar el estrés laboral como un factor crucial en el fomento de la satisfacción y el bienestar laboral en este ámbito particular.

Por su lado, Tupiño (2022) realizó una investigación denominada “Ansiedad y estrés laboral en el personal de un centro de salud en el Tambo, en el contexto COVID-19”, con la finalidad de identificar los signos y niveles de ansiedad y estrés laboral en el equipo de un centro de atención médica. La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo y un enfoque cuantitativo. Se involucró a un total de 60 profesionales de la salud del centro de salud Juan Parra del Riego de El Tambo. Los hallazgos del estudio mostraron que el 56.7 % de los participantes presentaron una inclinación media hacia la ansiedad como característica persistente, mientras que el 60 % experimentó niveles de ansiedad momentánea superiores a la media. Sin embargo, el 86.7 % de los participantes reportaron escasa incidencia de estrés laboral, siendo esta la tendencia más predominante en la población estudiada. A pesar de la pandemia de COVID-19, los profesionales de la salud estudiados no exhibieron niveles elevados de ansiedad a corto o largo plazo, ni experimentaron estrés laboral significativo.

Por su parte, Ccatamayo y Lara (2022) realizaron una investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz-Huancayo 2020”, con la finalidad de establecer la correlación entre el ambiente laboral y el estrés en enfermeros profesionales. La investigación fue correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra consistió de 76 profesionales de enfermería utilizando el muestreo simple y se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta

con el instrumento Cuestionario de Clima Organizacional en Profesionales de Enfermería. Donde concluyen que cuando la percepción del clima organizacional es más positiva, se reduce el estrés laboral en profesionales de enfermería y existe una asociación inversa entre las variables con un coeficiente de R- Pearson de -0,439.

Mientras que Matta y Rojas (2020) llevaron a cabo un estudio denominado “Síndrome de *burnout* y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019”, con el objetivo de entender la relación entre el clima organizacional y el síndrome de *burnout*. Además, se utilizó un diseño no experimental transversal descriptivo-correlacional, con un cuestionario de clima laboral del MINSA y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Asimismo, se observó una correlación notable e inversa entre el clima organizacional y el síndrome de *burnout* (Rho de Spearman: -0,761, $p < 0,05$). Los resultados indican que un mejor clima organizacional se asocia con menores niveles de síndrome de *burnout*, mientras que niveles más altos de *burnout* sugieren problemas en el clima laboral. Se concluyó que mejorar el clima organizacional puede reducir significativamente el síndrome de agotamiento en el personal sanitario.

Además, Capacyachi y Goyta (2019) realizaron una investigación titulada “Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de dos instituciones de salud del primer nivel de atención, Huancayo-2018”, con la finalidad de evaluar el grado de tensión laboral en el personal asistencial de salud. La investigación es de tipo descriptiva, no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 26 colaboradores de salud y se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Concluyen que el total del personal sanitario exhibe niveles mínimos de estrés.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición del estrés laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016), el término “estrés” fue propuesto por primera vez en 1936 por Hans Selye, quien definió el término como “la respuesta no específica del organismo a cualquier solicitud de cambio” (p. 2). La OIT (2016) consideró el estrés como una respuesta física y psicológica al daño resultante de un desequilibrio entre las demandas percibidas por el individuo y las habilidades y recursos disponibles para satisfacer esas demandas.

Asimismo, Ivancevich y Mattenson (como se citó en Guzmán, 2003) indicaron que el estrés es una reacción adaptativa, llevada por procesos psicológicos que resulta de una situación o acción externa que genera exigencias fisiológicas especiales del individuo.

Por lo tanto, el estrés es entendido como una reacción natural del ser humano, que se expresa de forma fisiológica y psicológica. Littlewood y Uribe (2018) precisaron que la frecuencia e intensidad de este fenómeno depende de la interpretación que realiza cada individuo de sus propias vivencias o experiencias de su entorno; asimismo, el estrés puede clasificarse entre positivo y negativo, este último, presentando mayor prevalencia en las personas.

Además, gracias a las investigaciones de Selye, se comprendió que el estrés es causado por factores estresantes que pueden ser de origen biológico, medioambiental o un evento externo; y el estrés puede ocasionar implicaciones tanto en la salud física como en la mental de la persona. Es decir, los factores estresantes se pueden manifestar en diferentes ámbitos de la persona; precisando en el ámbito laboral, se pueden generar diversas

dificultades relacionadas al trabajo en sí mismo, como también la dinámica que se establece en el sistema de la organización, considerando el clima organizacional.

Según la OIT (2016), el estrés laboral se determina por la organización laboral, el diseño del trabajo y la relaciones que se establecen en el contexto laboral, y se genera cuando las exigencias laborales no son respondidas o exceden las capacidad, necesidades y recursos del colaborador o cuando los conocimientos y habilidades de los trabajadores no responden a las expectativas de la cultura organizacional de la institución.

Asimismo, Stonner (como se citó en Cutti, 2022) expresó que el estrés ocupacional se define como la presión o la carga psicológica que se genera cuando las exigencias de la labor están por encima de las capacidades del empleado, y por tanto este último no podrá realizarlas satisfactoriamente. Sumado a ello, Iniesta et al. (como se citó en Cutti, 2022) mencionaron que “el estrés es un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme” (p. 16).

En cuanto al sector salud, Arrivillaga (2007) mencionó que la tensión laboral en los trabajadores del sector sanitario es mayor a otras ocupaciones, debido a que este ámbito laboral exige que los empleados se enfrenten a situaciones como la enfermedad, enfermedades terminales, dolor, situaciones límite de los pacientes, la muerte o la sensación que experimenta el profesional de hacer poco o nada frente aquellas situaciones. Sumado a ello, los colaboradores de salud al igual que otras ocupaciones también se enfrentan a los riesgos psicosociales que causan el estrés laboral.

2.2.1.2. Modelos teóricos del estrés laboral

- ***Modelo del ambiente social***

El modelo del ambiente social fue propuesto por el Instituto Social para la Investigación de Michigan, con sus autores John French y Robert Kahn en el 1962, describe cuatro elementos del proceso del estrés: a) condiciones físicas y sociales, b) percepción subjetiva del contexto, c) repertorio de respuesta del trabajador y d) consecuencias en la salud física y mental.

El proceso que da por resultado el estrés está compuesto por cuatro etapas: la primera etapa se conoce como apreciación cognitiva, que es la relación entre la situación objetiva y la percepción que tiene la persona de esta situación; la segunda etapa es la toma de decisiones, donde se elige una respuesta antes la situación; la tercera etapa es el desempeño o el resultado de un conjunto de conductas emitidas; por último, la cuarta etapa se conoce como proceso resultante, que vincula la conducta con la situación. (McGrath, 1976 citado por Ruiz y Vega, 2016).

Fineman en 1979 (citado por Ruiz y Vega, 2016) con base en French y Kahn propuso tres variables para comprender el estrés: 1) fuentes de estrés, 2) personalidad y 3) conductas de afrontamiento.

Modelo demandas-control

Conocido también como modelo de tensión en el trabajo, según Karasek (1979, citado por Ruiz y Vega, 2016) es la baja satisfacción laboral que experimenta el individuo está relacionada con factores estresantes en el ámbito laboral. Alvaréz, 2009 (citado por Ruiz y Vega, 2016). Se mencionó que el estrés laboral es generado por las demandas laborales y el nivel de control sobre estas, se comprende el nivel de control como los recursos disponibles para el empleado para hacer frente a estas demandas.

Según Karasek (1979, citado por Ruiz y Vega, 2016), la combinación de las demandas laborales y el nivel de control puede generar cuatro tipos de combinaciones: 1) estrés elevado, que surge por las altas exigencias psicosociales y el bajo control laboral; 2) bajo estrés, las demandas son mínimas, pero el nivel de control es elevado; 3) trabajos activos, se presentan demandas elevadas, pero el nivel de control responde a estas exigencias, dando lugar a un proceso de aprendizaje y retos laborales; y 4) trabajos pasivos, el colaborador no responde a las exigencias laborales, ni se presenta un nivel de control que responda a estas demandas.

En síntesis, el modelo de Karasek planteó que los altos niveles de estrés surgen cuando el nivel de recursos del colaborador (control) disminuye y las demandas psicosociales aumentan; por el contrario, los niveles de estrés disminuyen cuando el nivel de control aumenta y las demandas psicosociales disminuyen; asimismo, el apoyo social contribuye a la disminución del estrés laboral. Es decir, el estrés laboral puede ser prevenido si se interviene sobre las demandas, el control y el apoyo social, este último relacionado al clima de la organización (Álvarez, 2009, citado por Ruiz y Vega, 2016).

Modelo de desequilibrio-esfuerzo/recompensa

Este modelo, planteado por Siegrist en 1966, explicó que el estrés laboral es causado por la disonancia entre los costes elevados y las pocas ganancias, se explica como el control que tiene el colaborador sobre las recompensas a futuro. Siegrist comprendió que el trabajo cumple un rol importante, si se presentan amenazas dentro del ámbito laboral que perjudiquen al colaborador se genera el estrés; además describe que, si se presenta desequilibrio entre los esfuerzos y recompensas, se produce consecuencias que afectan el bienestar del individuo (Álvarez, 2009, citado por Ruiz y Vega, 2016).

El modelo de Siegrist presentó tres dimensiones: 1) esfuerzos extrínsecos, relacionados con el trabajo y la organización; 2) esfuerzos intrínsecos, relacionados a la persona y 3) recompensas, relacionadas al salario y lo que se espera del trabajo (Ruiz y Vega, 2016).

Por lo expuesto, para el presente estudio se emplea el modelo de Karasek, que tiene mayor relación con los planteamientos teóricos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que se detalla a continuación.

2.2.1.3. Factores de riesgo psicosocial

La OIT (2016) definió los factores de riesgo psicosocial como los siguientes:

Las relaciones que se dan entre el entorno laboral, el contenido de trabajo, las condiciones organizacionales y las habilidades, necesidades, cultura y consideraciones personales no relacionadas con el trabajo de un empleado que pueden influir en el desempeño, la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral con base en percepciones y experiencias (p. 2).

Es decir, la interacción entre las condiciones laborales y los factores humanos puede ocasionar de forma negativa trastornos en el estado de ánimo, problemas conductuales, cambios en la salud física y mental; en cambio sí se establece una interacción positiva entre ambos factores, puede dar lugar a un equilibrio en el trabajo, produciendo una sensación de dominio y autoestima, incremento de la motivación, capacidad de trabajo y satisfacción, mejorando así la salud (OIT, 2016).

La OIT (2016) identificó diez tipos de factores de riesgo psicosocial, que se dividen en dos grandes grupos; en primer lugar, los de contenido del trabajo, que están relacionados con las condiciones y organización del trabajo, en este grupo se considera como factores

estresantes: la sobrecarga del trabajo, la velocidad a la cual se debe culminar el trabajo, la falta de oportunidades de aprendizaje, la repetitividad del trabajo, ambigüedad de roles e inseguridad del trabajo, los horarios y las relaciones que se establecen en el equipo de trabajo. El segundo grupo, los de contexto del trabajo, considera como factores de riesgo psicosocial los que se generan en las relaciones laborales, como la cultura, función organizativa, los roles en la organización, el margen de decisión y control, la relación entre vida laboral y familiar.

Sumado a ello, según la OMS (como se citó en Littlewood y Uribe, 2018), los riesgos psicosociales se presentan en los aspectos del diseño y dirección del trabajo, aquellos riesgos pueden generar daños psicosociales y físicos. Se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1
Riesgos psicosociales del estrés laboral según la OMS

Autor	Riesgo psicosocial	Definición
OMS, 2008	Contenido del trabajo	Trabajo monótono, sin una función en específico, desaprovechamiento de las habilidades del empleado.
	Carga de trabajo	Exceso o poca actividad laboral.
	Horario de trabajo	Desorganización en los horarios y asignación de jornadas.
	Control	Poca o nula participación en la toma de decisiones.
	Equipo y ambiente	Deficiente e inadecuado.
	Cultura organizacional y funciones	Comunicación deficiente, definición inadecuada de acuerdos y objetivos de la organización.
	Relaciones interpersonales en el trabajo	Conflictos interpersonales, falta de apoyo.
	Roles organizacionales	Ambigüedad en la definición de roles.
	Interface casa-trabajo	Falta de apoyo familiar.
	Hostigamiento y violencia verbal	Síntomas de un clima laboral deteriorado.
	Demandas del trabajo y carga mental	Mucha carga laboral.
	Control sobre el trabajo	Autonomía e influencia del empleado en la realización de la tarea asignada.
	Apoyo social	Apoyo de los compañeros de trabajo y supervisores.

Nota. Elaboración basada en Littlewood y Uribe (2018)

2.2.1.4. Impacto del estrés laboral

La OIT (2016) afirmó que los elevados niveles de estrés laboral que experimenta el individuo contribuyen al deterioro de su salud, incluyendo la predisposición a desarrollar trastornos mentales y del comportamiento como pueden ser los siguientes: el *burnout*, la depresión y la ansiedad; como también enfermedades físicas como los trastornos cardiovasculares y las enfermedades músculo esquelético; y por último, se presentan problemas en las conductas de afrontamiento como el abuso de alcohol y las drogas, los malos hábitos en la alimentación, el hábito de fumar, los problemas en el ritmo de sueño, así como un incremento de accidentes laborales.

Por otro lado, según Ivancevich y Matteson (como se citó en Guzmán, 2003), los efectos desencadenados por los factores estresantes se clasifican en los siguientes:

- Conductuales: el rendimiento laboral, ausentismo, accidentes, abuso de sustancias.
- Cognitivos: problemas de concentración y memoria, negligencia, deficiente toma de decisiones.
- Fisiológicos: enfermedades cardiovasculares, ansiedad, depresión, apatía, colesterolemia.

Asimismo, las consecuencias de altos niveles de estrés laboral pueden generar agotamiento físico y mental, cambios abruptos del estado de ánimo, insatisfacción profesional, disminución de la autoconfianza, pérdida de motivación; todo ello afectando directamente los ámbitos de vida de la persona.

2.2.1.5. Dimensiones del estrés laboral

Ivancevich y Mattenson (citados en Guzmán, 2003) propusieron siete dimensiones para evaluar la tensión en el trabajo, que son relevantes para el individuo, el grupo y la organización:

- **Clima organizacional.** Características positivas o negativas del ambiente laboral entre los colaboradores de la organización.
- **Estructura organizacional.** Se toma en cuenta la sinergia de esfuerzos hacia metas comunes, división de actividades laborales y jerarquía de autoridad. Hace referencia a la organización del trabajo para realizar las labores correspondientes y lograr los objetivos planteados en la organización.
- **Territorio organizacional.** Ambiente de la organización. La conexión entre áreas de trabajo, teniendo en cuenta el conocimiento compartido entre tareas la gestión y evaluación de actividades (Chipoco et al., 2018).
- **Tecnología.** Hace referencia a la relación entre los recursos tecnológicos y las capacidades de los colaboradores.
- **Influencia del líder.** Influencia de los supervisores en los empleados para modificar el rendimiento laboral.
- **Falta de cohesión.** El término denota la asociación entre las personas empleadas en la empresa.
- **Respaldo de grupo.** Se generan relaciones interpersonales estables entre los colaboradores de la organización.

2.2.2. Clima organizacional

2.2.2.1. Definición del clima organizacional

Para Palma (2004), el clima organizacional se refiere a la percepción global de todos los elementos vinculados al entorno laboral. De esta manera, el colaborador tomará acciones preventivas y correctivas precisas para perfeccionar el manejo de funciones organizacionales. De esta manera relacionamos una de las teorías de Likert (1960-1970) que concluye que el clima organizacional se basa en la reacción de una persona frente a diferentes escenarios está en relación a la percepción que tiene de ésta, lo que importa es lo que la persona menciona, mas no la realidad, ya que, si la realidad interviene en la percepción, es la percepción la que decide la reacción de la persona. De esta manera, la definición de clima organizacional nos permite entenderlo como causa y efecto dentro de un determinado ambiente, es decir, la percepción de cada colaborador será diferente según la interpretación que le otorgue a la realidad. De igual manera, Brunet (como se citó en Del Carpio, 2017) mencionó que el clima organizacional como la percepción del clima laboral, el cual es influenciado por los valores, actitudes y opiniones individuales de los empleados, además, está influido por variables generadas como la satisfacción y la productividad, las cuales son afectadas por aspectos personales. Por lo tanto, esta definición conceptualiza facetas de la estructura corporativa tales como la conducción gerencial, el conflicto, los mecanismos de incentivación y penalización, la regulación, la vigilancia, así como las variantes físicas de la organización.

Gracias a estas definiciones, para García (como se citó en Del Carpio, 2017), muestra que el rol del talento humano en la organización es primordial y esta requiere la motivación correspondiente por parte de la empresa a sus colaboradores, para que el clima organizacional pueda ofrecer un ambiente óptimo al colaborador. Esto nos quiere decir que

la empresa motiva al trabajador en sus funciones diarias, el colaborador se sentirá valorado por la organización y esto generará un mejor desempeño.

Asimismo, para Palma (2004), una característica muy importante para el clima organizacional sería la satisfacción, ya que es muy importante para los colaboradores, basándose en las creencias y valores experimentados de su vida laboral en relación al reconocimiento propio como los resultados o logros obtenidos por realizar un buen trabajo. Como también para Likert, el instrumento CSL-SPC desarrollado por Sonia Palma utilizado por más de 77 años tuvo un crecimiento, ya que es la escala favorita de casi todos los investigadores por su gran eficacia al momento de no excluir los ítems negativos sino por el contrario, llevando cada pregunta a puntajes favorables para el entrevistado.

Por otro lado, para Litwin y Stringer (como se citó en Del Carpio, 2017):

El ambiente de trabajo se refiere a la influencia del sistema y estilo de liderazgo de los gerentes, así como de otros factores ambientales importantes, sobre las actitudes, creencias y motivaciones de los empleados de una organización. En resumen, el estilo de gestión es un factor crucial en la percepción del clima ambiental (p. 11).

Finalmente, Tagiuri (citado en Del Carpio, 2017) sugirió que “el ambiente de trabajo es la calidad relativa del ambiente de trabajo interno de una organización, experimentado por sus miembros y que por tanto influye en su comportamiento” (p. 11).

2.2.2.2. Modelos teóricos del clima organizacional

Modelo estructural

El modelo estructural comprende el clima organizacional, como una característica de una organización; estas características son atribuidas por la misma empresa y se encuentran independientemente de las percepciones de los colaboradores de forma

individual. Asimismo, plantea la relación entre la idea objetiva del colaborador y la percepción del clima organizacional.

Por su parte, Del Carpio (2017) que en la organización como punto clave y determinante son las actitudes, valores y percepciones que tienen los colaboradores frente a la organización. Es por ello que los climas organizacionales nacen de la estructura organizacional, como vendría ser el tamaño de la empresa, el grado de centralización, el número de las posiciones jerárquicas, la tecnología empleada en los procesos, y por último las reglas y políticas que mantienen el orden en la organización. Es así que la estructura organizacional genera al clima organizacional, esto quiere decir que la atmósfera laboral representa la reacción imparcial de la estructura organizacional que los colaboradores pueden observar y percibir.

Modelo perceptual

El enfoque perceptual se centra en los procesos psicológicos del colaborador, ya que los teóricos que respaldan este enfoque mencionan que el clima organizacional vendría a ser un atributo para el individuo como una unidad de análisis (Chiang et al., 2010).

Dada esta definición, el clima organizacional es el resultado de un proceso perceptual cognitivo que muestran la interpretación de la situación, en este enfoque el colaborador va a percibir las características de la empresa y creará una representación subjetiva del clima organizacional. Dicho de otro modo, este enfoque se basa en la relación entre la persona y la situación (la organización), ya que se da una causalidad donde intentan modificar su entorno en el que se encuentran.

Las percepciones que genera el colaborador en la labor diaria en la organización proporcionan los datos clave para la comprensión del comportamiento organizacional, es así que para llegar al entendimiento del clima organizacional debemos centrarnos en cómo es la conducta del colaborador y también en cómo es su percepción.

Modelo interactivo

Este enfoque nace a partir de la interacción de los colaboradores y esto generará la visión del clima organizacional. Es así que algunos autores definen al clima organizacional como “los efectos combinados de las características de personalidad en la interacción con elementos estructurales de la empresa” (Gavin, 1975, citado por Chiang et al. 2010, p. 41).

El enfoque interactivo mencionó la interacción entre individuos que observan e interpretan las diferentes realidades dentro de la empresa y que a partir de esto se desarrollen nuevas formas de percibir e interpretar las realidades, ya que este enfoque da un enfoque estructural y perceptual.

Esta interpretación que se le otorga a la realidad dentro de la organización a partir de interacciones sociales tiene la función de a) comprender y atribuir significados a los fenómenos de su entorno y b) comunicar y compartir esos significados mediante la interacción social (Chiang et al., 2010).

Modelo cultural

Para comprender los aportes de este modelo sobre clima organizacional, es necesario describir la definición de cultura organizacional; la cultura organizacional según Moran y Volkwein (citado por Chiang et al., 2010) hace referencia a los valores, normas, creencias que representan las estructuras de significado, asimismo, se menciona que la idiosincrasia de la entidad ejerce un impacto sobre la dinámica ambiental interna.

Este modelo comprende el clima organizacional, como una parte de la cultura de la organización, y que este, también tiene influencia sobre la cultura, se entiende que la interacción dentro de la organización determina el tipo de clima que puede presentarse en la organización, sea de tipo positivo o negativo, pero que también este resultado puede alterar la cultura organizacional. Según Chiang et al (2010), el colaborador no solo adopta los

valores, normas y creencias de la organización, si no que participa activamente en la creación de estos elementos, que viene a ser la cultura de la organización.

El modelo cultural comparte similitudes con el modelo interactivo, ya que, según Chiang et al. (2010), el clima de la organización, según este modelo, parte de la interacción entre individuos que comparten las mismas creencias, valores y normas, ya que aceptan las demandas que impone la organización. De este modo, se enfatiza la interacción laboral como fuente del clima organizacional.

2.2.2.3. Factores que influyen en el clima laboral

Entre los factores que influyen en el clima laboral también se encuentra la teoría del clima organizacional propuesta por Likert (citado en Del Carpio, 2017), según la cual la conducta del personal está directamente influenciada por las prácticas administrativas y el entorno laboral percibido. Por tanto, concluimos que la respuesta depende de cómo los empleados perciben su entorno.

Es por ello que Likert propone tres variables que definen a una organización.

- **Causales.** Son las variables independientes que reflejan productividad en la organización sobre la base de los resultados, gracias a estas variables podemos encontrar la forma de la estructura organizacional como también la administrativa, que serían las decisiones, actores y competencias.
- **Intermedias.** Son las variables que miden el estado interno de la organización, donde se reflejan los factores del impulso, desempeño, intercambio de información y proceso de decisión de cada colaborador.
- **Finales.** Son aquellas variables que muestran el resultado o producto del efecto que producen las variables causales e intermedias y estas muestran los resultados obtenidos por la organización, tales como productividad, ganancia y pérdida.

2.2.2.4. Tipos de clima organizacional

Likert (como se citó en Del Carpio, 2017) propuso un método para identificar el estilo de gestión dentro de una organización, él nos menciona que existen dos tipos de clima laboral que, a su vez, se subdividen en dos categorías cada uno. Estos tipos y subtipos se basan en que los empleados trabajan por el castigo o amenaza constante y raramente una recompensa.

1) Clima autoritario

a. Sistema I, Autoritario explotador. Esta se centra por la desconfianza de sus trabajadores, por lo que el clima organizacional en este sistema sería el temor de que la interacción entre trabajadores y superiores sea nula y, por esto, todas las decisiones las da el jefe encargado.

b. Sistema II, autoritario paternalista. Al contrario del sistema anterior, esta se distingue por la cohesión entre líderes y empleados. Crea castigos y recompensas sobre la base de necesidades sociales para incrementar su motivación.

2) Clima participativo

a. Sistema III, consultivo. En este sistema también existe confianza entre los trabajadores y los jefes, pero también se les da la oportunidad de toma de decisiones a los trabajadores para así de esta manera motivarlos ya que siempre prima la comunicación entre ambas partes.

b. Sistema IV, participación en grupo. La confianza es mucho mayor entre los trabajadores y los jefes y la toma de decisiones es a nivel general por lo que la comunicación es total en cada estrato jerárquico de la corporación.

2.2.2.5. Dimensiones del clima organizacional.

Según Palma (2004), la escala de opiniones CL-SPC fue formulada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de su labor como profesora de investigación de la Universidad Ricardo Palma en la Facultad de Psicología, donde su instrumento se basó en la técnica de Likert, con 50 ítems que evalúan el clima laboral según la definición como la percepción que tiene el trabajador con relación a su ambiente laboral. Palma en su instrumento nos proporciona cinco factores que se determinan en función al análisis estadístico y cualitativo.

Son los siguientes:

a) Autorrealización

“Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados” (Baltazar y Chirinos 2014, citando a Palma, 2004, p. 16).

b) Involucramiento laboral

“Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización” (Baltazar y Chirinos 2014, citando a Palma, 2004, p. 17).

c) Supervisión

“Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (Urbina y Monteza, 2014 citando Palma, 2004, p. 21).

d) Comunicación

“Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Urbina y Monteza, 2014 citando a Palma, 2004, p. 21).

e) Condiciones Laborales:

“En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera” (Baltazar y Chirinos, 2014 citando a Palma 2004, p. 18).

2.3. Definición de Términos Básicos**2.3.1. Desgaste ocupacional**

Según Shirom (como se citó en Littlewood y Uribe, 2018), “el desgaste por el trabajo, es conceptualizado como una reacción afectiva por el estrés crónico en el trabajo; primero refleja un agotamiento emocional, una fatiga física y cansancio cognitivo” (p. 119).

2.3.2. Agotamiento emocional

Según Apiquian (2007), citando a Maslach y Jackson (1981), se caracteriza por “cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás” (p. 01).

2.3.3. Riesgo psicosocial.

Según la OIT (2016) son “los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico” (p. 3).

2.3.3. Percepción

Para Vygotsky 1960 (como citó Ledesma, 2014), la percepción es la interpretación de lo que se siente. Este proceso cognitivo está en constante búsqueda de información para la creación de hipótesis y a su vez la comparación de estas.

2.3.4. Ambiente laboral

Según Chiavenato 2000 (como citó García, 2009), el ambiente laboral son cualidades o propiedades del clima organizacional, ya que están son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H0: Existe relación significativa entre los niveles de estrés y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

H1: No existe relación significativa entre los niveles de estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.
- Existe relación entre estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Estrés laboral

Tabla 2*Operacionalización de la variable “estrés laboral”*

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS				
ESTRÉS LABORAL				
La Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016) define el estrés laboral como “el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional, causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2).				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Clima organizacional	- Comunicación interna - Apoyo de la administración - Cultura organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre
	Estructura organizacional	- Claridad de roles y responsabilidades - Jerarquía y autoridad - Flexibilidad laboral	2, 12, 16, 24	
	Territorio organizacional	- Ambiente físico - Distribución del espacio:	3, 15, 22	

	- Clima emocional	
<hr/>		
Tecnología	- Acceso y uso de herramientas	4, 14, 25
	- Capacitación tecnológica	
	- Innovación tecnológica	
<hr/>		
Influencia del líder	- Estilo de liderazgo	5, 6, 13, 17
	- Comunicación del líder	
	- Toma de decisiones	
<hr/>		
Falta de cohesión	- Relaciones interpersonales	7, 9, 18, 21
	- Grupos y cliques	
	- Falta de apoyo mutuo	
<hr/>		
Respaldo de grupo	- Trabajo en equipo	8, 19, 23
	- Apoyo entre compañeros	
	- Sentido de pertenencia	

3.2.2. Clima organizacional

Tabla 3

Operacionalización de la variable “clima organizacional”

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL CSL-SPC					
CLIMA ORGANIZACIONAL					
Según Palma (2004) el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (p. 17)					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Clima organizacional	Realización personal	- Autonomía laboral	1, 6, 11, 16, 21, 36,	Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Poco 3 = Regular 4 = Mucho 5 = Siempre	
		- Sentido de logro	26, 31, 41, 46		
		- Reconocimiento			
	Involucramiento	- Identificación con la	2, 7, 12, 17, 22, 27,		
	laboral	organización	32, 37, 42, 47		
		- Compromiso con el trabajo			

- Sentido de pertenencia

Supervisión	- Apoyo y retroalimentación	3, 8, 13, 18, 23, 28,
	- Claridad en las expectativas	33, 38, 43, 48
	- Resolución de conflictos	

Comunicación	- Apertura y transparencia	4, 9, 14, 19, 24, 29,
	- Flujo de información	34, 39, 44, 49
	- Retroalimentación constructiva	

Condiciones laborales	- Carga de trabajo	5, 10, 15, 20, 25,
	- Recursos y apoyo	30, 35, 40, 45, 50
	- Seguridad laboral	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método, Tipo y Variable de Investigación

4.1.1. Método y alcance de la investigación

Según Bernal (2010), el método de la investigación fue de tipo científico, debido a que se empleó un conjunto de reglas para solucionar un problema de investigación. De manera más específica, el método fue de tipo cuantitativo e hipotético-deductivo, puesto que el estudio se fundamenta en la medición de dos fenómenos: estrés laboral y clima organizacional a partir del análisis conceptual previo y la formulación de hipótesis que buscaron ser resueltas.

Asimismo, la investigación actual adoptó un enfoque correlativo, orientado a establecer la conexión entre múltiples variables con el propósito de discernir la existencia de una relación entre ambos conceptos, variables, categoría, etc. (Hernández et al., 2014).

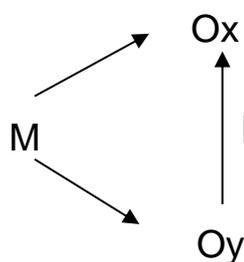
4.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación adoptado en el estudio “Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud de Huancayo, 2024” fue el diseño no experimental. Este tipo de diseño se caracteriza por la observación y el análisis de variables tal como se presentan en su contexto natural, sin la manipulación deliberada por parte del investigador (Hernández et al., 2014).

El diseño no experimental se seleccionó por varias razones. En primer lugar, el objetivo principal de la investigación fue examinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en un entorno real y cotidiano. Manipular las variables habría alterado la dinámica natural del entorno de trabajo, lo que podría haber generado resultados no representativos de la situación habitual.

Además, el diseño no experimental permitió una recolección de datos transversal, es decir, los datos se recogieron en un solo momento del tiempo. Esto fue particularmente adecuado para evaluar el estado actual del estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores del puesto de salud. La utilización de encuestas y cuestionarios permitió capturar percepciones y experiencias de los participantes sin interferir en sus rutinas diarias, asegurando así una mayor autenticidad y validez en las respuestas obtenidas.

Por ello, el esquema fue el siguiente:



Donde:

M = Colaboradores de un puesto de salud de Huancayo.

Ox= Observación de la variable Estrés laboral

Oy= Observación de la variable Clima organizacional

r = Correlación estadística entre estrés laboral y clima organizacional

4.1.3. Tipo de investigación

El nivel de la investigación planteado fue de tipo básico, ya que el objetivo que se tuvo fue describir un acontecimiento real, como en este caso es identificar la relación del estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

4.2. Población, Muestra y Muestreo

4.2.1. Población

Según Hernández et al. (2014), “la población es el conjunto finito de todos los elementos que tienen características similares a quienes se harán llegar a las conclusiones del estudio realizado”.

Esta fue delimitada por objetivos y problemas planteados en el estudio. Por lo tanto, la población que se consideró para la realización de la investigación estuvo conformada por 102 colaboradores del sector salud de Huancayo.

4.2.2. Muestra y muestreo

Según Hernández et al. (2014), la muestra es un subconjunto que representa de forma finita la población a la que se accede para realizar una investigación. Por lo tanto, para el desarrollo del estudio se consideró una muestra constituida por 81 colaboradores determinada de manera probabilística aleatoria, a través de la siguiente fórmula estadística.

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

La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (Hernández et al., 2014).

Asimismo, se solicitó acceso a un puesto de salud de Huancayo donde se aplicarán los test ya mencionados a todos los colaboradores de salud.

4.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

4.3.1. Criterios de inclusión

- Colaboradores con edades de entre 18 y 70 años.
- Colaboradores de sexo femenino y masculino.
- Colaboradores que se desempeñen en cualquier área del puesto de salud.
- Colaboradores que se encuentren laborando en el puesto de salud de Huancayo durante el 2024.

4.3.2. Criterios de exclusión

- Colaborador que no haya completado el 100 % la resolución de los instrumentos de recolección de datos.
- Colaborador que no haya firmado el consentimiento informado.

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1. Técnicas de recolección de datos

Únicamente se empleó la técnica de la encuesta, debido a que esta técnica se enfoca en la recolección de datos mediante un conjunto de consignas, preguntas o pautas que permiten obtener información de los individuos a través de un documento (Hernández et al., 2014).

4.4.2. Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Para la medición de la primera variable se utilizó el instrumento “Escala de Estrés Laboral OIT-OMS”, elaborado por Ivancevich y Matteson. Además, las propiedades psicométricas de la prueba fueron adaptadas a nuestro contexto.

La OIT-OMS adoptó tal instrumento con la finalidad de realizar un análisis de los factores que provocan estrés laboral en los colaboradores de diferentes empresas e instituciones por medio del juicio de expertos. El instrumento está compuesto por siete áreas

las cuales son las siguientes: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Además, el instrumento se encuentra compuesto por veinticinco ítems con siete opciones de respuesta.

4.4.1.1. Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

- **Nombre de la prueba:** Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.
- **Nombre del autor:** Ivancevich y Matteson.
- **Particularidad:** instrumento de exploración psicológica.
- **Objetivo:** identificación de estresores, análisis y estudio de los estresores presentes en las organizaciones o grupos determinados para realizar propuestas que pueden reducirlas.
- **Estructuración:** conformado por siete áreas.
- **Áreas de exploración:** clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.
- **Número de ítems:** veinticinco ítems.

4.4.1.2. Características

- Autoadministrable y aplicable de forma individual y grupal.
- Tiempo aproximado de quince minutos para su aplicación.
- Necesita del uso del cuadernillo de preguntas y plantilla de respuestas.

4.4.1.3. Validez y fiabilidad

Takamura (2020), en su investigación sobre la adaptación de este instrumento al contexto peruano, obtuvo la validez de la prueba “mediante el AFC donde se estructuraron en 2 factores que explicaron el 50,64 % de la varianza total” (p. 41).

Asimismo, Takamura (2020) obtuvo la confiabilidad “mediante el coeficiente Omega obtuvo un coeficiente de 0.942, mientras que en la dimensión 1 fue omega 0.919 determinando la fiabilidad de la escala” (p. 41).

4.4.3. Escala de Clima Laboral CL-SPC

Para la medición de la segunda variable se utilizó el instrumento “Escala de Clima Laboral CL-SPC”, prueba elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo. Este instrumento se encarga de evaluar las siguientes dimensiones: realización personal, involucramiento personal, superación, comunicación y condiciones laborales.

La prueba contiene cincuenta ítems con cinco opciones de respuesta.

4.4.2.1. Ficha Técnica de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

- **Nombre de la prueba:** Escala de Clima Laboral CL-SPC.
- **Nombre del autor:** Sonia Palma Carrillo.
- **Particularidad:** instrumento de exploración psicológica.
- **Objetivo:** evaluar el nivel de clima organizacional de los colaboradores.
- **Estructuración:** la prueba está compuesta por cinco factores:
 - Factor I: Realización personal.
 - Factor II: Involucramiento laboral:
 - Factor III: Supervisión.
 - Factor IV: Comunicación.
 - Factor V: Condiciones laborales.

4.4.2.2. Características

- Escala Likert.
- Consta de cincuenta ítems.
- Administración individual y colectiva.

- Tiempo aproximado de treinta minutos.
- Finalidad de elaborar planes de intervención a nivel organizacional
- Edad de 17 años en adelante.
- Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original, expresado en percentiles.

4.4.2.3. Validez y confiabilidad

Palma (2004) mencionó que se analizó la muestra total utilizando el programa SPSS, se utilizó el método del alfa de Cronbach con un puntaje de 97 y también el método de Split Half de Guttman donde se obtuvo 90. Lo que sugiere que tiene una alta consistencia y que el instrumento es confiable.

4.5. Procedimiento de Ejecución para la Recolección de Datos

Para la ejecución de recolección de datos, en primer lugar, se determinó una muestra por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple, y se obtuvo la cantidad de 81 participantes los cuales participaron en la investigación.

Seguido de ello se solicitó el permiso al establecimiento de salud, a través de un documento formal, y se obtuvo la carta de aceptación del puesto de salud, dando pie a la aplicación de los instrumentos del presente estudio.

A continuación, se procedió a la aplicación de ambos instrumentos “Escala de Estrés Laboral OIT-OMS” y la “Escala de Clima Laboral CL-SPC”, para lo cual se dieron indicaciones específicas a los participantes para el desarrollo correcto de ambos instrumentos. Los cuestionarios fueron aplicados por medio de formularios físicos con un tiempo de 45 minutos para que los colaboradores puedan responder a todos los ítems de ambos cuestionarios.

Se hizo énfasis en la confidencialidad con respecto a los datos proporcionados por los participantes con la finalidad de disminuir el falseamiento de las respuestas en los cuestionarios.

4.6. Técnicas de Análisis de Datos

En la presente investigación se emplearon técnicas de análisis de datos tanto descriptivas como inferenciales para examinar las relaciones entre las variables de interés, empleando el *software* SPSS en su versión 25, debido a la naturaleza cuantitativa de la investigación, este *software* resulta esencial para el análisis de datos numéricos.

Para comprender la distribución y la frecuencia de las respuestas de los participantes, se utilizó un análisis descriptivo que incluyó la tabulación de datos y el cálculo de frecuencias y porcentajes. Esto permitió obtener una visión general de cómo los colaboradores percibían diferentes aspectos del clima organizacional y el nivel de estrés laboral que experimentaban.

Para explorar relaciones más profundas entre las variables y verificar la normalidad de la distribución de los datos, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov. Esta prueba determinó si los datos seguían una distribución normal, lo que es importante para la validez de ciertas pruebas estadísticas.

Además, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para examinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional. Esta prueba no paramétrica es adecuada cuando las variables no siguen una distribución normal o cuando los datos se presentan en una escala ordinal. La correlación de Spearman permite identificar si existe una asociación entre las variables y la fuerza y dirección de esta asociación.

En conjunto, estas técnicas de análisis de datos proporcionaron una comprensión completa de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores

del puesto de salud, permitiendo realizar inferencias significativas sobre la naturaleza de esta relación y sus implicaciones para la salud organizacional.

4.7. Aspectos Éticos

En el estudio en cuestión se prestaron especial atención a los aspectos éticos para garantizar el bienestar y los derechos de los participantes. Se siguieron pautas éticas reconocidas en la investigación psicológica y se obtuvo la aprobación de un comité de ética antes de llevar a cabo el estudio.

En primer lugar, la investigación fue revisada por el Comité de Ética de la Facultad de Psicología de la Universidad Continental, donde se solicitó el permiso para la ejecución de la presente investigación, concluyendo con la aprobación de este Comité Institucional.

Seguido de ello, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, explicándoles claramente los objetivos del estudio, los procedimientos involucrados, los posibles riesgos y beneficios, así como su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Se garantizó la confidencialidad y anonimato de la información recopilada, asegurando que los datos se utilizaron únicamente con fines de investigación y que no se divulgaron datos personales identificables sin el consentimiento explícito de los participantes.

Además, se adoptaron medidas para proteger la integridad y el bienestar de los colaboradores, asegurando que no se sometieran a situaciones de estrés adicional como resultado de su participación en el estudio. Se proporcionó acceso a recursos de apoyo y se ofreció la posibilidad de buscar asesoramiento si surgían preocupaciones relacionadas con el estrés o el bienestar emocional.

Se realizó un análisis cuidadoso de los posibles conflictos de interés y se aseguró la imparcialidad en la recopilación, análisis e interpretación de los datos.

En resumen, se siguieron estrictas normas éticas para garantizar la integridad, confidencialidad y bienestar de los participantes en el estudio acerca del estrés laboral y el ambiente organizacional en colaboradores de un puesto de salud. Estos aspectos éticos son fundamentales para mantener la integridad y la validez de los hallazgos obtenidos.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados Descriptivos

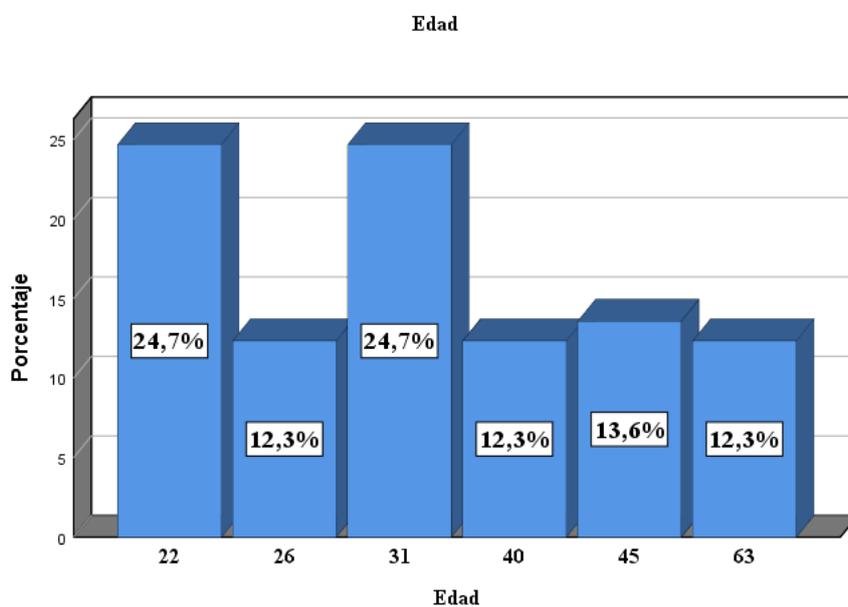
Tabla 4

Edad de los participantes

		Edad			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	22	20	24,7	24,7	24,7
	26	10	12,3	12,3	37,0
	31	20	24,7	24,7	61,7
	40	10	12,3	12,3	74,1
	45	11	13,6	13,6	87,7
	63	10	12,3	12,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 1

Edad de los participantes



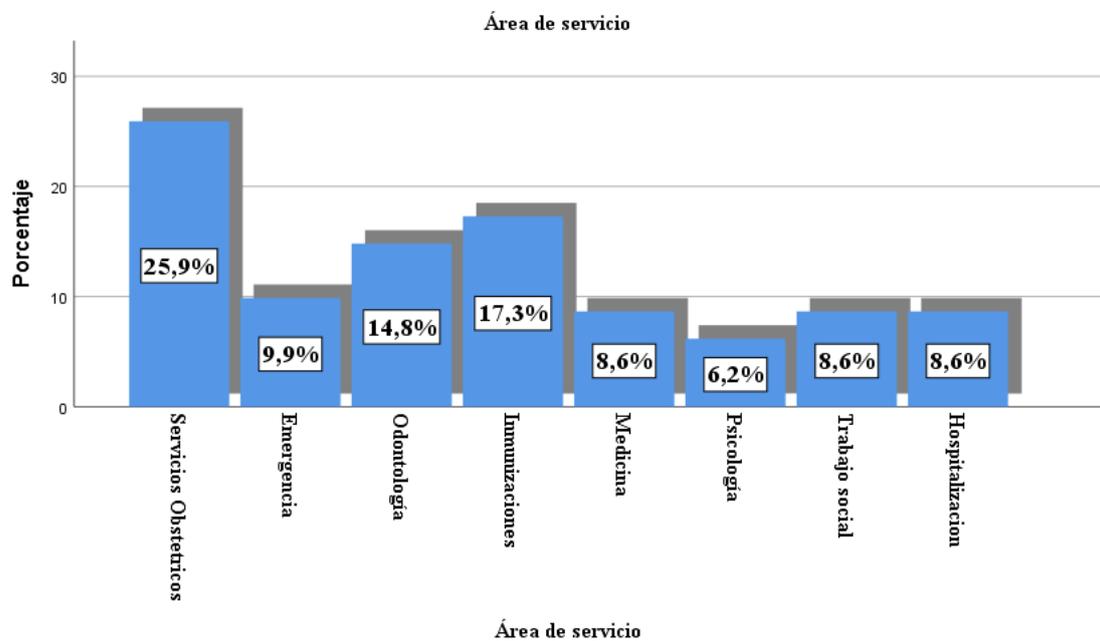
En la tabla 4, los resultados muestran que la muestra estuvo compuesta por un total de 81 individuos. La edad de los colaboradores osciló entre 22 y 63 años. En términos de frecuencia y porcentaje, se observó que la mayoría de los participantes se distribuyen en los grupos de edad de 22 años, 31 años y 45 años, representando el 24,7 % cada uno. Le sigue

el grupo de 63 años, con un 12,3 % de la muestra. Los grupos de 26 años, 40 años y 63 años presentan una distribución de frecuencia más reducida, cada uno con un 12,3 % de la muestra.

Tabla 5
Área de servicio

		Área de servicio			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Servicios Obstétricos	21	25,9	25,9	25,9
	Emergencia	8	9,9	9,9	35,8
	Odontología	12	14,8	14,8	50,6
	Inmunizaciones	14	17,3	17,3	67,9
	Medicina	7	8,6	8,6	76,5
	Psicología	5	6,2	6,2	82,7
	Trabajo social	7	8,6	8,6	91,4
	Hospitalización	7	8,6	8,6	100,0
Total		81	100,0	100,0	

Figura 2
Área de servicio



En la tabla 5, se observó que el mayor número de encuestados proviene del área de Servicios Obstétricos, representando el 25.9 % del total de la muestra, seguido de Inmunizaciones con un 17.3 %. Le siguen Odontología con un 14.8 %, Trabajo social y

Hospitalización, ambos con un 8.6 % respectivamente. Las áreas con menor representación en la muestra son Medicina y Psicología, ambas con un 6.2 % y Emergencia con un 9.9 %.

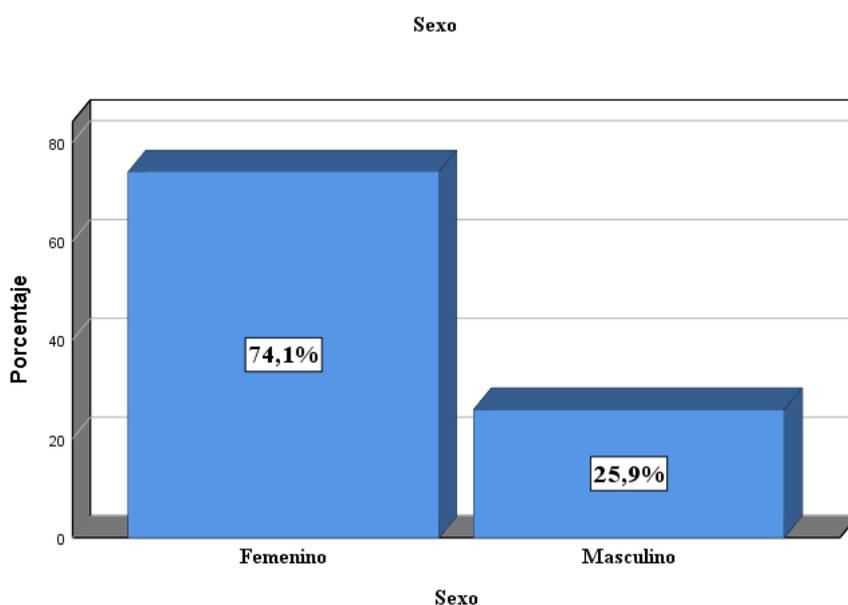
Tabla 6

Sexo de los participantes

		Sexo			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Femenino	60	74,1	74,1	74,1
	Masculino	21	25,9	25,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 3

Sexo de los participantes



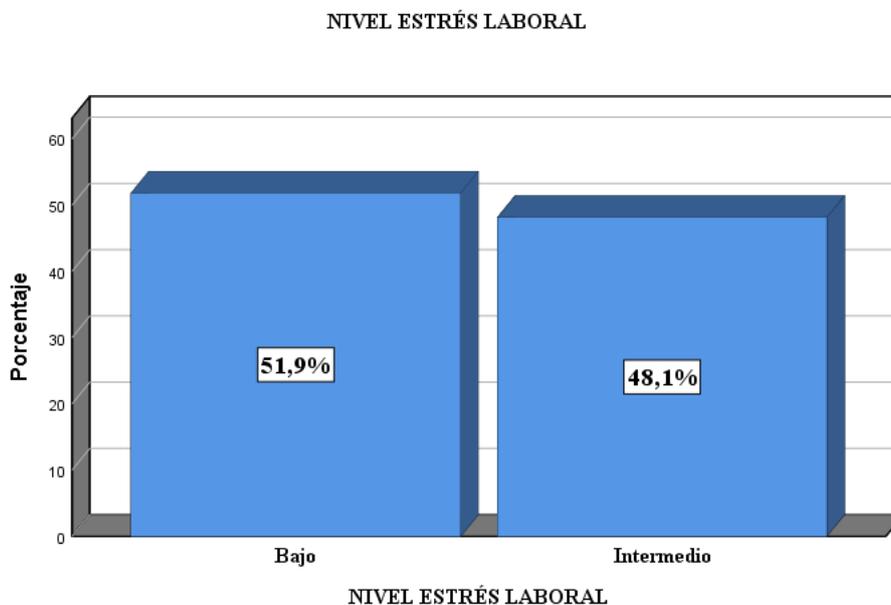
En la tabla 6, de un total de 81 colaboradores encuestados, 60 son mujeres, lo que representa el 74.1 % del total de la muestra. Por otro lado, el género masculino está representado por 21 colaboradores, constituyendo el 25.9 % restante.

Tabla 7

Nivel estrés laboral

		NIVEL ESTRÉS LABORAL			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	42	51,9	51,9	51,9
	Intermedio	39	48,1	48,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 4
Nivel de estrés laboral



En la tabla 7, se constató que el 51.9 % de los colaboradores informaron un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 48.1 % restante indicó un nivel intermedio. Estos datos indicaron que más de la mitad de los colaboradores reportaron un nivel bajo de estrés laboral, lo que sugiere que existía un segmento considerable del personal que percibía su entorno laboral como manejable y en equilibrio, a pesar de las presiones inherentes al sector de la salud y las condiciones desafiantes en las que trabajaban. Esto podía indicar que ciertos mecanismos de afrontamiento, apoyo organizacional o características individuales estaban mitigando las repercusiones del estrés en una proporción significativa de los colaboradores.

Por otro lado, el porcentaje sustancial (48.1 %) de colaboradores que experimentaron un nivel intermedio de estrés laboral sugería una preocupación considerable en cuanto a la carga laboral, la exigencia temporal y los requerimientos emocionales asociados con sus roles en el puesto de salud. Este resultado apunta a la necesidad de intervenciones específicas dirigidas a abordar las fuentes de estrés identificadas dentro del contexto laboral,

especialmente considerando las condiciones laborales adversas previamente descritas, como la falta de recursos y el alto volumen de pacientes.

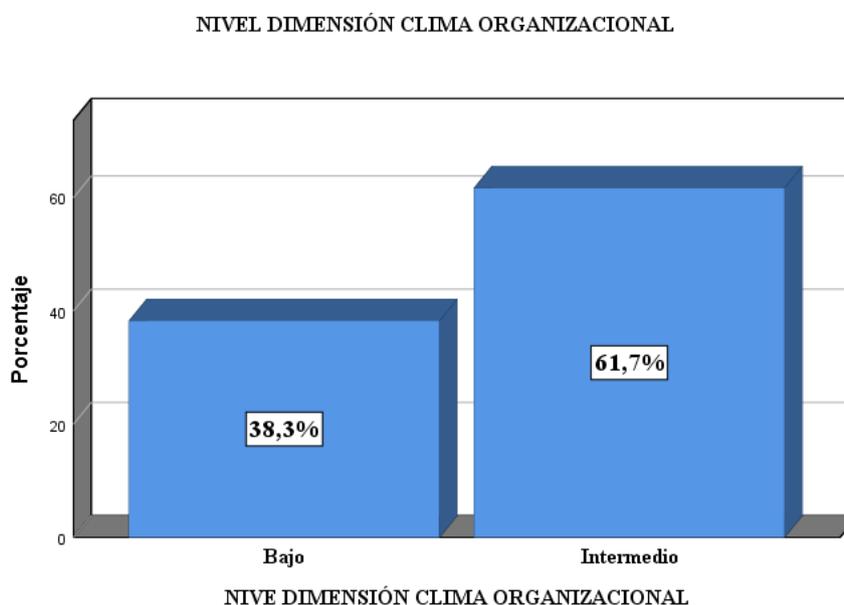
Tabla 8

Nivel dimensión clima organizacional

Nivel dimensión clima organizacional					
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	31	38,3	38,3	38,3
	Intermedio	50	61,7	61,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 5

Nivel dimensión clima organizacional



En la tabla 8, los resultados revelaron que el 38.3 % de los colaboradores participantes en la investigación habían reportado un grado de ambiente organizacional catalogado como “bajo”, mientras que el 61.7 % restante indicó un nivel calificado como “intermedio”. El hecho de que un porcentaje considerable de colaboradores hubiera reportado un nivel de ambiente organizacional desfavorable podría haber estado relacionado con las circunstancias laborales adversas que se observaban en el puesto de salud. La falta de recursos, la alta carga de trabajo y la insuficiente infraestructura podrían haber estado contribuyendo a la percepción negativa del ambiente laboral por parte de los empleados.

Por otro lado, fue importante destacar que una proporción considerable de empleados aún había percibido el clima organizacional como “intermedio”, lo que sugería cierta ambigüedad o variabilidad en las experiencias individuales dentro del puesto de salud. Esto podría haberse debido a la coexistencia de factores tanto positivos como negativos en el ambiente laboral, como el apoyo entre compañeros para enfrentar desafíos, contrarrestado por la insatisfacción con las condiciones salariales y la falta de recursos.

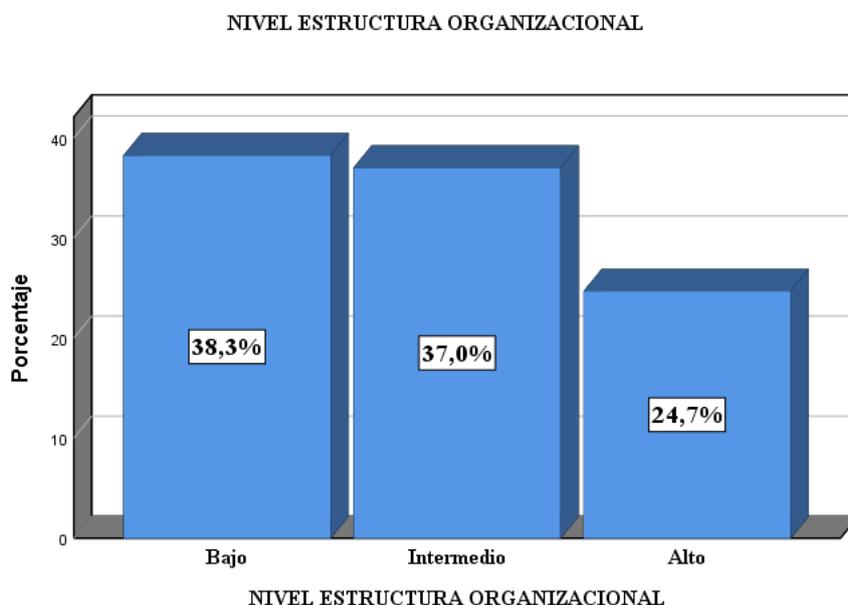
Tabla 9

Nivel dimensión estructura organizacional

		Nivel estructura organizacional			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	31	38,3	38,3	38,3
	Intermedio	30	37,0	37,0	75,3
	Alto	20	24,7	24,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 6

Nivel dimensión estructura organizacional



En la tabla 9, en cuanto al nivel de estructura organizacional, se observó que un 38.3 % de los empleados observaban un nivel escaso, mientras que un 37.0 % reportaba un nivel intermedio y un 24.7 % señalaba un nivel alto en esta dimensión. El hecho de que un

porcentaje considerable de individuos reportara niveles bajos e intermedios de estructura organizacional pudo ser indicativo de posibles deficiencias en aspectos clave como la claridad de roles, la comunicación de expectativas y la distribución de autoridad dentro de la institución. Este resultado sugirió que podría haber problemas en la definición de responsabilidades y en la coordinación de actividades, lo cual pudo contribuir al estrés laboral y a la percepción de un ambiente laboral desorganizado.

Por otro lado, la presencia de un grupo minoritario que percibía un nivel alto de estructura organizacional (24.7 %) pudo interpretarse como un indicio de que existían prácticas efectivas de gestión y dirección en la institución. Esto pudo implicar que ciertos aspectos de la estructura organizacional, como la definición clara de roles y responsabilidades, así como la comunicación eficaz de expectativas, estaban siendo gestionados de manera satisfactoria para este grupo de colaboradores.

Tabla 10
Nivel dimensión territorio organizacional

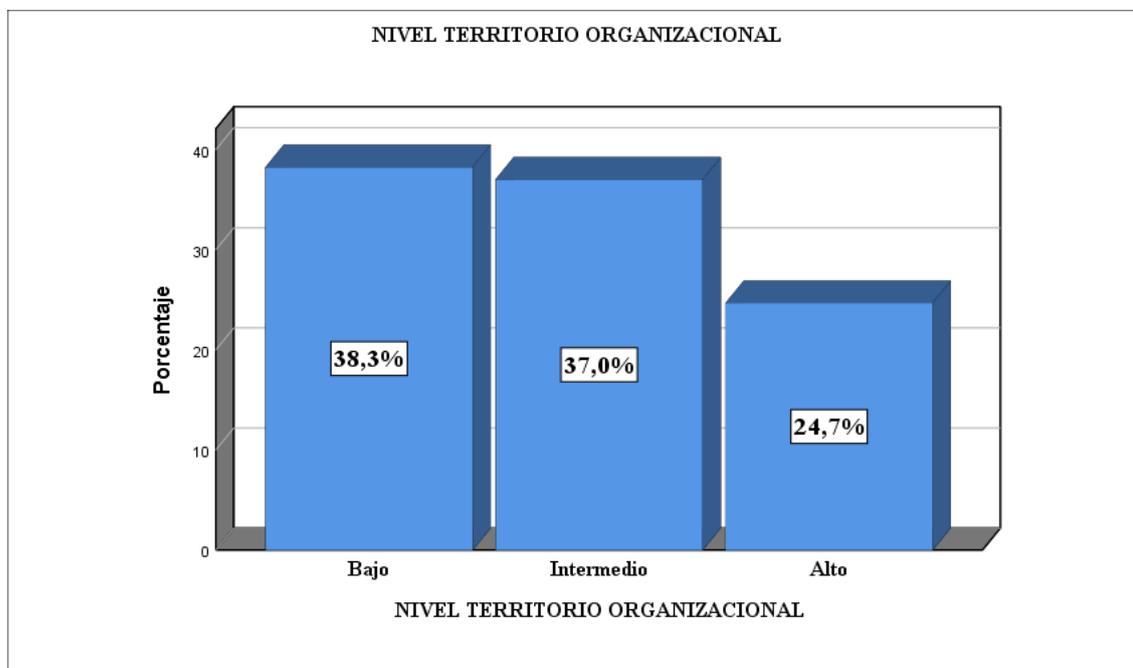
		Nivel territorio organizacional			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	31	38,3	38,3	38,3
	Intermedio	30	37,0	37,0	75,3
	Alto	20	24,7	24,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

En la tabla 10, en primer lugar, el 38.3 % de los colaboradores reportó un nivel bajo de percepción del territorio organizacional. Este hallazgo sugería que un porcentaje significativo de empleados percibía un entorno laboral en el que la estructura, los recursos y las condiciones para llevar a cabo sus actividades podían ser insuficientes o inadecuadas. En el contexto específico de un puesto de salud con alta demanda de pacientes y limitaciones de personal e infraestructura, esta percepción baja podría asociarse con la insuficiencia de

recursos para satisfacer de manera efectiva las demandas de los pacientes y proporcionar un ambiente de trabajo óptimo para los empleados.

Figura 7

Nivel dimensión territorio organizacional



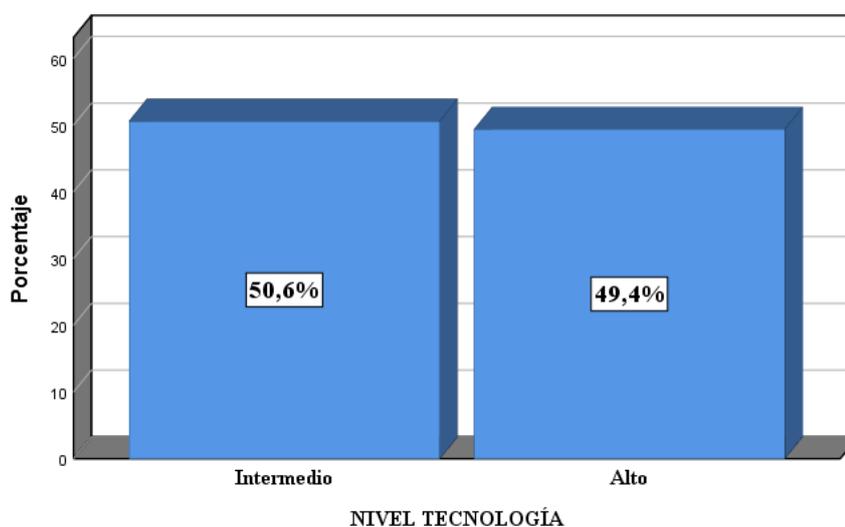
En segundo lugar, el 37.0 % de los participantes indicó un nivel intermedio de percepción del territorio organizacional. Era probable que estos colaboradores reconocieran tanto los desafíos como los esfuerzos organizacionales para enfrentarlos, pero aún pudieran experimentar cierta insatisfacción o estrés debido a las limitaciones presentes en el puesto de salud.

Por último, el 24.7 % restante de los participantes informó un nivel alto de percepción del territorio organizacional. Era probable que estos colaboradores se sintieran más satisfechos con su trabajo, percibiendo un mayor apoyo de la organización y una mayor capacidad para enfrentar los desafíos laborales.

Tabla 11
Nivel dimensión tecnología

		Nivel tecnología			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Intermedio	41	50,6	50,6	50,6
	Alto	40	49,4	49,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 8
Nivel dimensión tecnología



En la tabla 11, el 50.6 % de los colaboradores del puesto de salud de Huancayo informaron un grado medio de tecnología, mientras que el 49.4 % indicaron un nivel alto. Fue así que la presencia de una proporción significativa de colaboradores que reportaron un grado elevado de tecnología indicó una aceptación y adaptación positiva a las herramientas tecnológicas en el entorno laboral. Esta disposición hacia la tecnología pudo asociarse con una mayor eficiencia en la realización de tareas y procesos, así como una mayor capacidad para abordar los desafíos inherentes a la prestación de servicios de salud en un entorno de alta demanda como el del puesto de salud de Huancayo.

Por otro lado, aunque el 50.6 % de los colaboradores reportaron un nivel intermedio de tecnología, esto no debió considerarse necesariamente como una percepción negativa. Más bien, podría haber reflejado una adaptación gradual o una familiarización en curso con

las tecnologías utilizadas en el lugar de trabajo. Este grupo pudo haberse beneficiado aún más de programas de capacitación y desarrollo que les permitieran aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles, lo que a su vez podría haber mejorado su eficiencia y satisfacción laboral.

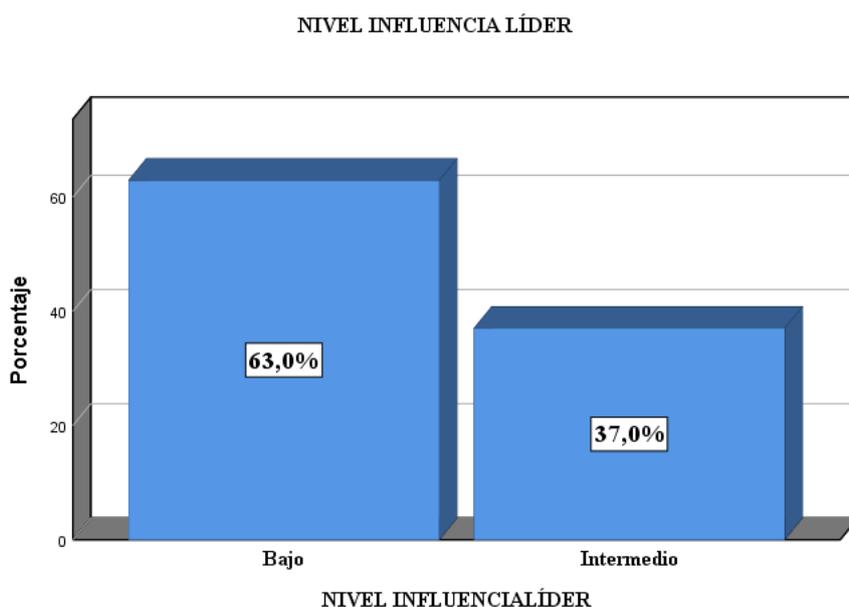
Tabla 12

Nivel dimensión influencia del líder

		Nivel influencia líder			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	51	63,0	63,0	63,0
	Intermedio	30	37,0	37,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 9

Nivel dimensión influencia del líder



En la tabla 12, de los 81 colaboradores encuestados en el puesto de salud de Huancayo, un 63.0 % reportó un nivel bajo de influencia del líder; mientras que el 37.0 %, un nivel intermedio en esta dimensión. Este hallazgo sugirió que la percepción general de la influencia del líder entre los colaboradores fue mayoritariamente baja en este contexto laboral específico.

Este patrón de resultados tuvo implicaciones importantes tanto para el clima organizacional como para el bienestar laboral dentro del puesto de salud. La predominancia de una percepción de baja influencia del líder podría correlacionarse con niveles más altos de estrés laboral y una menor satisfacción en el trabajo entre los colaboradores.

Dada la naturaleza del contexto laboral en el puesto de salud de Huancayo, donde se enfrentaba una demanda constante de pacientes y se observaba una falta de recursos tanto humanos como materiales para satisfacer esa demanda, era comprensible que los colaboradores pudieran percibir una baja influencia por parte de sus líderes. La falta de recursos y la sobrecarga laboral podían contribuir a que los líderes no tuvieran la capacidad de influir de manera efectiva en sus equipos.

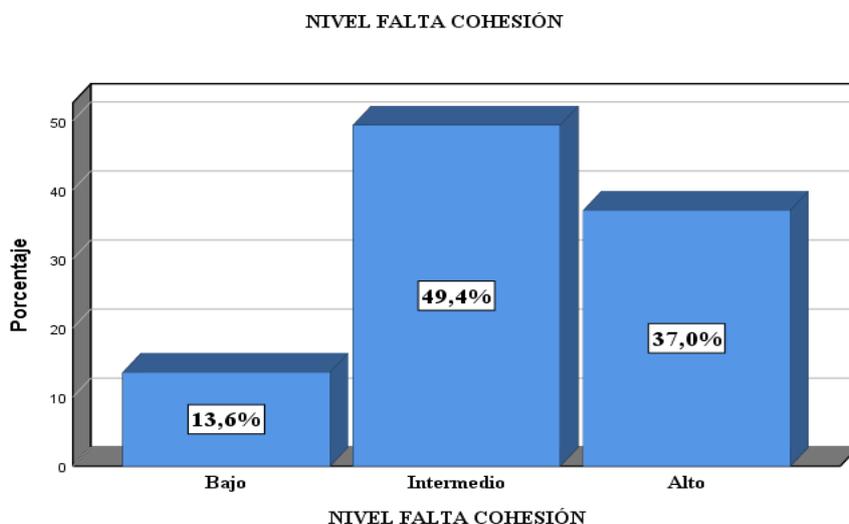
Tabla 13

Nivel dimensión falta de cohesión

		Nivel falta cohesión			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	11	13,6	13,6	13,6
	Intermedio	40	49,4	49,4	63,0
	Alto	30	37,0	37,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 10

Nivel falta de cohesión



En la tabla 13, en primer lugar, el 13.6 % de los colaboradores exhibió un nivel bajo de falta de cohesión. Este hallazgo sugirió que un segmento minoritario de empleados experimentaba una relativa cohesión en su ambiente laboral, lo que podría indicar una comunicación efectiva, relaciones interpersonales sólidas o una sensación de pertenencia dentro del equipo.

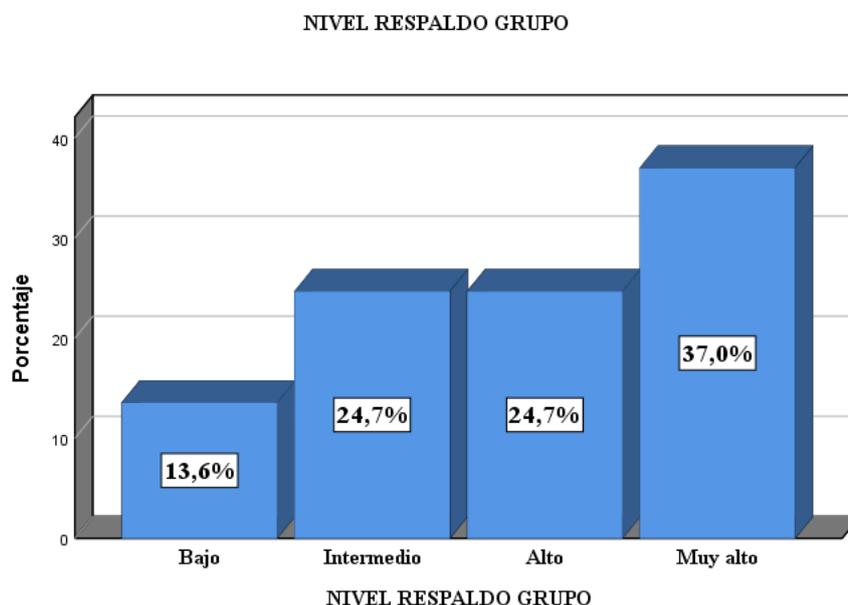
Por otro lado, el 49.4 % de los participantes reportó un nivel intermedio de falta de cohesión. Esta cifra indicó que casi la mitad de los colaboradores se situaban en un punto medio en cuanto a la cohesión dentro del equipo de trabajo. Esta situación podría haber estado asociada con una percepción de que la cohesión en el ambiente laboral fluctuaba o se veía afectada por diversos factores, como la carga de trabajo, la falta de recursos o la rotación de personal.

Sin embargo, era preocupante observar que el 37.0 % de los encuestados indicó un nivel alto de falta de cohesión en el entorno laboral del puesto de salud. Este resultado implicó que más de un tercio de los colaboradores enfrentaba desafíos significativos en términos de relaciones laborales y trabajo en equipo. En un contexto donde la demanda de pacientes era alta y los recursos eran escasos, esta falta de cohesión podría haberse traducido en tensiones interpersonales, estrés adicional y dificultades para abordar eficazmente las tareas diarias.

Tabla 14
Nivel respaldo de grupo

		Nivel respaldo grupo			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	11	13,6	13,6	13,6
	Intermedio	20	24,7	24,7	38,3
	Alto	20	24,7	24,7	63,0
	Muy alto	30	37,0	37,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 11
Nivel respaldo de grupo



En la tabla 14, se observó que un porcentaje significativo de colaboradores, específicamente el 37.0 %, reportó un nivel de respaldo considerado como “muy alto”. Esto sugería que una proporción considerable de individuos en este entorno laboral experimentaba un alto grado de apoyo por parte de sus compañeros de equipo, lo que podría contribuir positivamente a su bienestar psicológico y potencialmente reducir los niveles de estrés percibido. Por otro lado, un 24.7 % de los encuestados indicaron un nivel de respaldo “alto”, lo que sugería que una proporción considerable, aunque menor, de colaboradores aún percibía un nivel significativo de apoyo por parte de sus colegas.

Sin embargo, era importante destacar que un 24.7 % de los participantes reportaron un nivel de respaldo considerado “intermedio”, mientras que un 13.6 % indicaron un nivel de respaldo “bajo”. Estos hallazgos sugerían que, a pesar de la presencia de un nivel considerable de apoyo entre los colaboradores, aún existía una proporción notable de

individuos que percibían un respaldo moderado o bajo por parte de sus compañeros de trabajo.

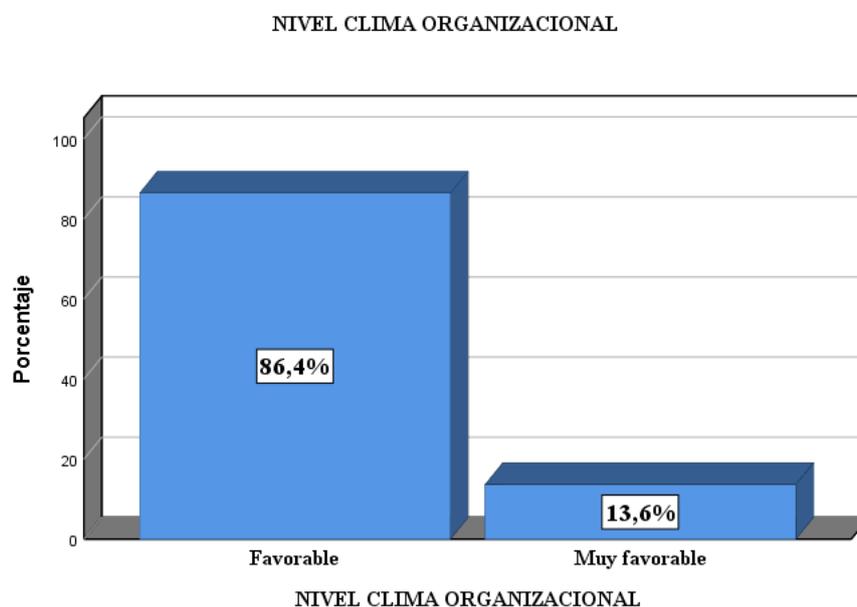
Tabla 15

Nivel clima organizacional

		Nivel clima organizacional			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Favorable	70	86,4	86,4	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
Total		81	100,0	100,0	

Figura 12

Nivel clima organizacional



En la tabla 15, el 86.4 % de los colaboradores participantes en la investigación reportaron un clima organizacional favorable en el puesto de salud de Huancayo. Este dato fue significativo, dado que sugería que la mayoría abrumadora de los empleados percibían aspectos positivos en el ambiente laboral. Este resultado sugería que, a pesar de las dificultades estructurales y la alta demanda de pacientes, existía una cohesión y apoyo entre los colaboradores para enfrentar los desafíos que presentaba el entorno laboral.

Además, el 13.6 % restante indicó que el clima organizacional era muy favorable. Este hallazgo resaltaba la existencia de una percepción aún más positiva entre una parte

significativa de los colaboradores, lo que sugería que algunos aspectos del ambiente laboral eran especialmente valorados por este grupo. Era posible que estos colaboradores encontraran satisfacción en aspectos como el trabajo en equipo, el compromiso con la misión institucional, o el apoyo mutuo entre colegas.

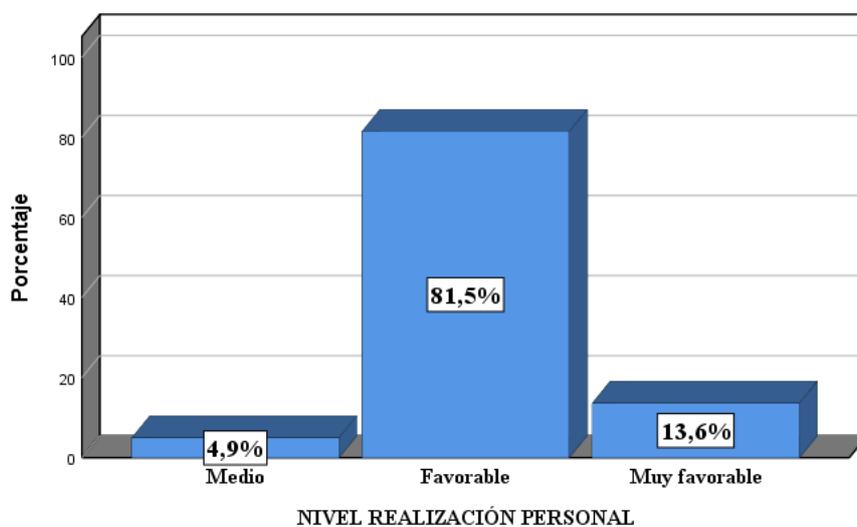
Tabla 16

Nivel dimensión realización personal

		Nivel realización personal			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	4	4,9	4,9	4,9
	Favorable	66	81,5	81,5	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 13

Nivel dimensión realización personal



En la tabla 16, con un 81.5 % de los colaboradores reportando una percepción favorable en cuanto a su realización personal en el trabajo, se destacó una tendencia mayoritaria hacia la satisfacción y la sensación de logro en el desempeño laboral. Dentro de este grupo, un 13.6 % expresó una percepción muy favorable, lo que denotaba un nivel particularmente elevado de satisfacción y realización en sus funciones laborales. Este hallazgo sugería que una porción significativa de los colaboradores se sentía plenamente

satisfecha con sus roles dentro del puesto de salud, lo cual podía ser indicativo de una motivación intrínseca y un compromiso positivo con el trabajo.

En contraste, un pequeño porcentaje (4.9 %) indicaba un nivel medio de realización personal. Esto podría implicar que, aunque no experimentaran un grado extremadamente alto de satisfacción, aún mantenían una percepción aceptable de su realización en el trabajo. Sin embargo, era crucial considerar que incluso este nivel medio de satisfacción podría estar influenciado por factores externos, como las condiciones laborales y la carga de trabajo.

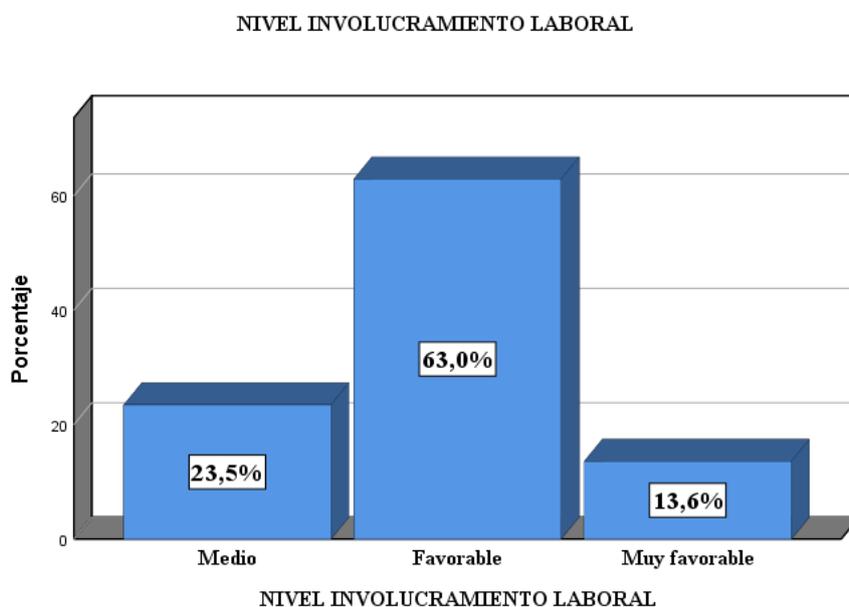
Tabla 17

Nivel dimensión involucramiento laboral

		Nivel involucramiento laboral			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	19	23,5	23,5	23,5
	Favorable	51	63,0	63,0	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 14

Nivel dimensión involucramiento laboral



En la tabla 17, se evidenció que un 63,0 % de la muestra reveló un nivel favorable de involucramiento laboral, lo que indicaba una predisposición mayoritaria hacia sus tareas

dentro de la institución. Este hallazgo sugería que la mayoría de los trabajadores estaban alineados con los objetivos y las actividades propias de su rol en el contexto de salud de Huancayo.

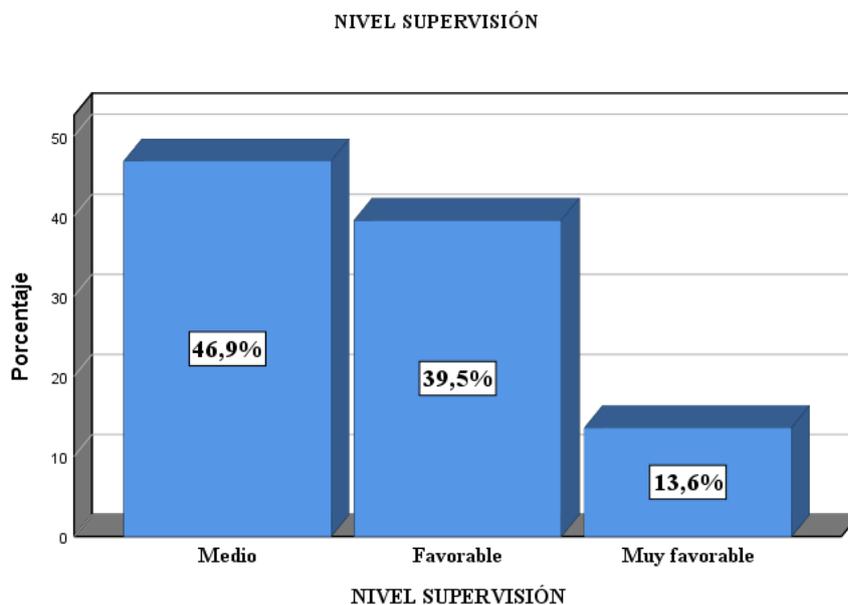
Además, se destacó que un 23,5 % de los participantes reportaron un nivel medio de involucramiento laboral. Aunque este segmento no exhibía un compromiso extremadamente alto, aún mostraban una implicación significativa en su labor. Esto podía interpretarse como una indicación de que estos colaboradores estaban comprometidos con sus responsabilidades, aunque quizás no al mismo nivel que el grupo mayoritario.

Por otro lado, un pequeño, pero no menos significativo porcentaje del 13,6 %, mostraba un nivel de involucramiento laboral muy favorable. Este grupo se distinguía por su alto grado de compromiso y dedicación hacia sus responsabilidades en el puesto de salud de Huancayo. Su presencia dentro de la muestra destacaba la existencia de colaboradores que estaban excepcionalmente comprometidos con su trabajo, a pesar de las condiciones desafiantes que pudieran enfrentar en el entorno laboral.

Tabla 18
Nivel dimensión supervisión

		Nivel supervisión			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	38	46,9	46,9	46,9
	Favorable	32	39,5	39,5	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 15
Nivel dimensión supervisión



En la tabla 18, se destacó que el 46.9 % de los colaboradores evaluaron el nivel de supervisión como “medio”. Este hallazgo sugería una evaluación intermedia en términos de satisfacción y efectividad en la dirección y guía proporcionada por los supervisores. Es decir, estos colaboradores percibían un nivel de supervisión que no era ni especialmente positivo ni negativo, sino más bien promedio en términos de su experiencia laboral y la calidad del liderazgo recibido.

En contraste, un porcentaje significativo, específicamente el 39.5 % de los encuestados, reportó una percepción “favorable” con respecto a la supervisión. Esta respuesta implicaba una evaluación más positiva y satisfactoria en comparación con el grupo anterior, lo que sugería que una proporción considerable de colaboradores experimentaba un nivel satisfactorio de apoyo y orientación por parte de sus superiores. Este resultado era alentador ya que indicaba que una parte sustancial de la fuerza laboral se sentía respaldada y guiada adecuadamente en su trabajo diario.

Sin embargo, era importante destacar que un 13.6 % de los participantes consideraron el nivel de supervisión como “muy favorable”. Esta calificación indicaba una

evaluación especialmente positiva y óptima en cuanto a la calidad y efectividad de la supervisión recibida. Es decir, estos colaboradores percibían un nivel de liderazgo que superaba las expectativas y contribuía de manera significativa a su satisfacción laboral y desempeño en el puesto de salud.

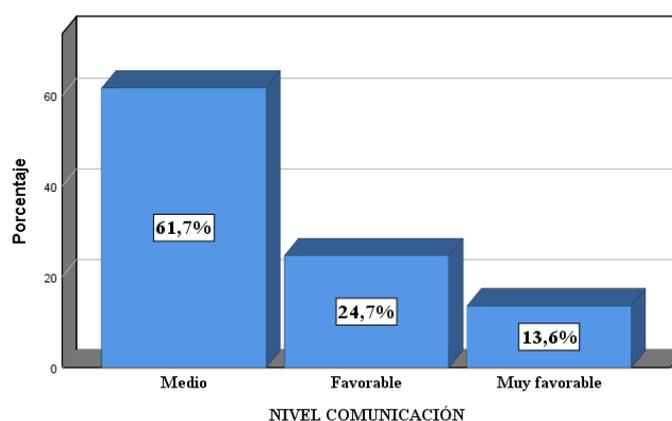
Tabla 19

Nivel dimensión comunicación

		Nivel comunicación			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	50	61,7	61,7	61,7
	Favorable	20	24,7	24,7	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 16

Nivel dimensión comunicación



En la tabla 19, el 61.7 % de los colaboradores reportaron un nivel medio de comunicación, lo que sugirió que la mayoría de ellos observaron un grado intermedio de interacción comunicativa en el entorno laboral. Este hallazgo fue crucial, ya que implicó que existió un espacio significativo para mejorar la eficacia y eficiencia de la comunicación dentro de la organización.

No obstante, fue alentador notar que el 24.7 % de los encuestados indicaron un nivel de comunicación favorable, lo que sugirió que una parte considerable de los colaboradores percibió aspectos positivos en la forma en que se manejó la comunicación en el puesto de

salud. Esta percepción favorable pudo atribuirse a la cohesión entre los colaboradores, quienes, según el contexto de investigación, tendieron a mantenerse unidos para enfrentar los desafíos laborales que se presentaron.

Además, el 13.6 % de los participantes expresaron un nivel de comunicación muy favorable. Esta minoría destacó la existencia de aspectos altamente positivos en la dinámica comunicativa del entorno laboral. Esta percepción pudo estar influenciada por la capacidad de los colaboradores para sobrellevar la carga laboral y los desafíos organizacionales gracias a una comunicación efectiva y un sentido de unidad en la confrontación de las dificultades.

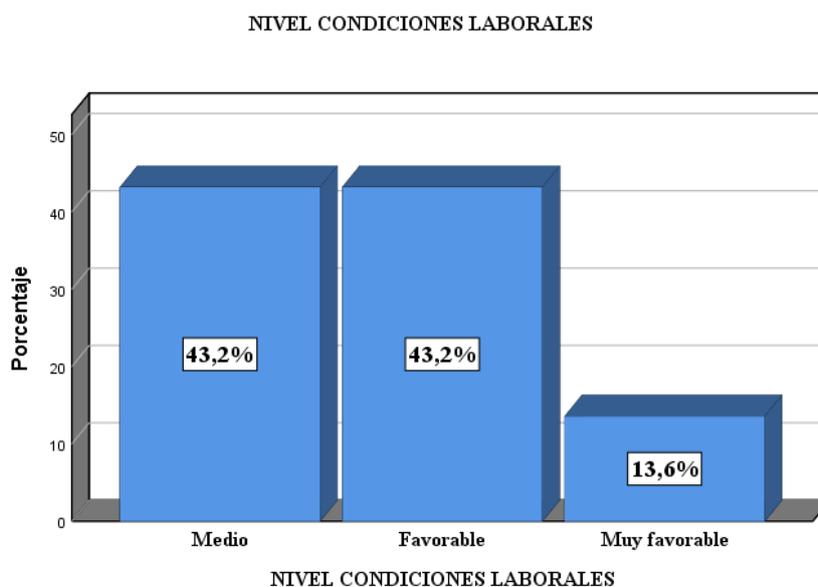
Tabla 20

Nivel dimensión condiciones laborales

		Nivel condiciones laborales			
		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	35	43,2	43,2	43,2
	Favorable	35	43,2	43,2	86,4
	Muy favorable	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 17

Nivel condiciones laborales



En la tabla 20, se observó que un 43.2 % de los participantes calificaron estas condiciones laborales como “medio” y otro 43.2 % las percibieron como “favorable”, lo que evidenció una tendencia hacia una evaluación positiva del entorno laboral. Este hallazgo sugirió que, a pesar de los desafíos inherentes al puesto de salud, como la alta demanda de pacientes y la falta de recursos y personal suficiente, una gran proporción de colaboradores aún consideraba que las condiciones laborales se situaban en un nivel aceptable o incluso satisfactorio.

Es relevante destacar que, aunque en menor medida, un 13.6 % de los encuestados reportaron una percepción de las condiciones laborales como “muy favorable”. Esta minoría presentó una perspectiva particularmente positiva en cuanto a la calidad de las condiciones en el lugar de trabajo, a pesar de los obstáculos mencionados anteriormente. Esta visión optimista pudo atribuirse a diversos factores, como la cohesión del equipo y la satisfacción intrínseca derivada del servicio a la comunidad.

5.2. Resultados Inferenciales

Tabla 21

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,243	81	,000
Clima organizacional	,300	81	,000

En la tabla 21, las conclusiones, inferidas a partir de la prueba de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estrés laboral y clima organizacional, indicaron que, para ambas variables, estrés laboral y clima organizacional, los valores de significancia (Sig.) obtenidos fueron inferiores a 0.05 ($p < 0.05$). Esto sugiere que las distribuciones de ambas variables no siguen una distribución normal en la muestra estudiada. Por lo tanto, debido a que los datos son no paramétricos, se emplea el análisis de

correlación de Spearman para establecer la aceptación o rechazo de las hipótesis de la investigación.

HG: Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 22
Correlación entre variables

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 22, el análisis estadístico reveló resultados significativos que apuntaron a una relación estrecha entre el estrés laboral y el clima organizacional entre los colaboradores del puesto de salud de Huancayo en el 2024. Este descubrimiento se fundamentó en el coeficiente de correlación de Spearman (-0,420) con un nivel de significancia estadística de $p < 0,001$. La interpretación de este coeficiente sugirió una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Específicamente, se observó que a medida que el ambiente organizacional mejoraba, el nivel de estrés laboral tendía a decrecer en los colaboradores del puesto de salud. Este patrón reveló que un ambiente organizacional propicio, caracterizado por una comunicación efectiva, relaciones interpersonales saludables, apoyo administrativo y claridad en las

expectativas laborales, se correlacionaba con niveles inferiores de estrés entre los trabajadores de la salud en Huancayo.

Estos resultados sugirieron que la percepción que tenían los colaboradores sobre el ambiente laboral influía directamente en su nivel de estrés. En el contexto específico del puesto de salud en Huancayo, donde se enfrentaban desafíos tales como una demanda de pacientes constantemente alta, escasez de recursos y falta de infraestructura adecuada, un clima organizacional positivo podía actuar como un amortiguador contra el estrés laboral.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 23

Correlación entre variable y dimensión

		Correlaciones		
			Estrés laboral	RPC
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,224*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	81	81
	RPC	Coefficiente de correlación	-,224*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 23, los hallazgos del estudio revelaron un coeficiente de correlación negativo notable ($\rho = -0.224$, $p = 0.045$) entre el estrés laboral y la realización personal de los colaboradores en el puesto de salud de Huancayo. Esta correlación sugirió una relación inversa entre estas dos variables en el contexto específico del puesto de salud investigado.

En términos claros, los hallazgos revelaron que conforme aumentaba el grado de realización personal de los colaboradores, tendía a disminuir su nivel de estrés laboral. Es decir, los individuos que experimentaban una mayor satisfacción personal en su trabajo

tendían a experimentar niveles más bajos de estrés relacionado con sus funciones laborales en el puesto de salud de Huancayo.

Este descubrimiento tuvo implicaciones relevantes para la administración del bienestar y la eficacia laboral en el contexto de la salud. Dada la naturaleza exigente y desafiante del entorno laboral en el puesto de salud de Huancayo, en situaciones donde la demanda de pacientes era elevada y los recursos eran escasos, fue fundamental comprender cómo la realización personal podía influir en el nivel de estrés experimentado por los empleados.

H2: Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 24

Correlación entre variable y dimensión

		Correlaciones		
			Estrés laboral	ILC
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,241 *
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	81	81
	ILC	Coefficiente de correlación	-,241 *	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 24, el análisis de los datos arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de -0.241 entre el estrés laboral y el involucramiento laboral. Esta correlación moderada indicó una relación negativa entre ambas variables. La significancia estadística obtenida ($p = 0.031$) reforzó la conclusión de que esta asociación no fue aleatoria, sino que poseía una base sustancial. Por lo tanto, se pudo inferir con un nivel de confianza adecuado

que, entre los colaboradores del puesto de salud en Huancayo, había una correlación opuesta entre el estrés y el involucramiento laboral.

La dirección de la correlación reveló un patrón claro: a medida que el involucramiento laboral aumentaba, el estrés laboral tendía a disminuir. Este hallazgo sugirió que el compromiso y la conexión emocional con el trabajo podían actuar como amortiguadores del estrés en el entorno laboral de la salud.

El contexto específico del puesto de salud en Huancayo, caracterizado por una alta demanda de pacientes, recursos limitados y desafíos organizacionales, añadió una capa de significado a estos resultados. Aunque los colaboradores enfrentaban tensiones inherentes a su labor, aquellos que mostraban un mayor grado de involucramiento laboral parecían estar mejor equipados para manejar el estrés asociado con las demandas del trabajo en este entorno específico.

H3: Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 25
Correlación entre variable y dimensión

		Correlaciones		
			Estrés laboral	SUPC
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,267*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	81	81
	SUPC	Coefficiente de correlación	-,267*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 25, los hallazgos inferenciales revelaron un índice de correlación inversa considerable y relevante ($r = -0,267$, $p = 0,016$), lo que respaldó parcialmente la hipótesis planteada.

La dirección de esta correlación indicó que a medida que se incrementaba el grado de supervisión, se observaba una reducción en el grado de presión laboral experimentada por los empleados del puesto de salud. Este resultado sugirió que la presencia de una supervisión efectiva y proactiva pudo haber tenido un impacto positivo en la gestión del estrés laboral entre el personal sanitario. Esencialmente, una supervisión adecuada pudo haber proporcionado orientación, apoyo y recursos necesarios para afrontar las demandas laborales, lo que contribuyó a reducir los niveles de estrés experimentados por los colaboradores.

Sin embargo, fue fundamental tener en cuenta que el coeficiente de correlación obtenido (-0,267) indicó una conexión intermedia entre la supervisión y la presión laboral. Aunque esta relación fue estadísticamente significativa, su fuerza no fue extremadamente alta. Este hallazgo sugirió que existieron otros factores que pudieron haber influido en la intensidad de la tensión laboral experimentada por los empleados, además de la supervisión.

H4: Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 26
Correlación entre variable y dimensión

		Correlaciones	
		Estrés laboral	COMC
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000 - ,345**
		Sig. (bilateral)	. ,002
		N	81 81
	COMC	Coeficiente de correlación	-,345** 1,000
		Sig. (bilateral)	,002 .
		N	81 81

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

En la tabla 26, los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación significativo de -0.345 ($p = 0.002$, bilateral) en la relación entre la presión laboral y la

comunicación en los colaboradores del puesto de salud de Huancayo. Esta correlación negativa indicó una asociación inversa entre estas variables, lo que implicaba que a medida que se incrementaba el grado de comunicación entre los trabajadores, tendía a disminuir la intensidad de la presión en el ámbito laboral experimentado por estos.

En el contexto específico del puesto de salud en Huancayo, donde la carga de trabajo fue considerable debido a la alta demanda de pacientes y la falta de recursos humanos y físicos adecuados, esta asociación cobró particular relevancia. La falta de personal y la infraestructura insuficiente pudieron generar situaciones de tensión y estrés entre los colaboradores, lo cual podría haber tenido un impacto adverso en su rendimiento y bienestar laboral.

No obstante, los hallazgos sugirieron que la comunicación efectiva entre los miembros del equipo pudo haber mitigado en cierta medida estos efectos adversos. La cohesión y la colaboración entre los trabajadores, al enfrentar juntos los desafíos del entorno laboral, pudieron haber servido como un mecanismo de amortiguación contra el estrés laboral.

H5: Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Tabla 27
Correlación entre variable y dimensión

		Correlaciones		
			Estrés laboral	CLC
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,229*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	81	81
	CLC	Coefficiente de correlación	-,229*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 27, el coeficiente de correlación de -0.229 reveló una asociación negativa de magnitud media entre la presión laboral y las condiciones laborales. Esta cifra negativa indicaba que conforme las condiciones laborales se optimizaban, la presión en el ámbito laboral tendía a decrecer entre los colaboradores. La significancia estadística ($p = 0.040$) proporcionó evidencia sólida de que este hallazgo no fue simplemente el resultado del azar y pudo ser generalizable a la población de colaboradores del puesto de salud de Huancayo en el 2024. Esta conclusión sugirió que la mejora en las condiciones laborales estuvo asociada con una reducción en la intensidad del estrés laboral experimentado por los empleados. En el contexto específico del puesto de salud en Huancayo, donde se enfrentó una alta demanda de pacientes diariamente y hubo una falta de recursos y personal para hacer frente a esta demanda, la importancia de mejorar las condiciones laborales se volvió aún más evidente. La falta de infraestructura adecuada y el personal insuficiente pudieron generar tensiones adicionales para los colaboradores, exacerbando así el estrés laboral. No obstante, el aspecto favorable del ambiente organizacional, donde los colaboradores se mantuvieron unidos para enfrentar los desafíos, pudo mitigar en parte estos efectos negativos.

Discusión

Los resultados generales revelaron una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de -0,420, con un nivel de significancia estadística de $p < 0,001$. Esta correlación negativa moderada indica conforme el clima organizacional mejora, la intensidad del estrés laboral tiende a decrecer entre los colaboradores del puesto de salud. Este hallazgo sugiere que un ambiente organizacional favorable, caracterizado por una comunicación efectiva, relaciones interpersonales saludables, apoyo de la administración y claridad en las expectativas laborales, se correlaciona con niveles reducidos de tensión entre los trabajadores de la salud en Huancayo.

Comparando estos resultados con estudios previos, se observa consistencia en los hallazgos. Por ejemplo, Abad (2023) encontró una conexión notable entre el ambiente organizacional y la presión en el trabajo en profesionales del cuidado infantil en un centro de salud en Ecuador. Aunque los hallazgos se basan en una población y contexto diferentes, la dirección de la relación es similar: un entorno organizacional positivo se vincula con niveles más bajos de tensión en el trabajo. Esto sugiere que esta relación puede ser generalizable a diferentes contextos de atención médica y tipos de colaboradores.

De manera similar, Chiluisa (2023) y Contreras (2022) también hallaron una correlación sustancial entre el clima organizacional y la presión en el ámbito laboral en contextos de atención médica en Ecuador y Lima, respectivamente. Estos estudios utilizan diferentes enfoques metodológicos, como análisis de regresión logística y correlacional, pero llegan a conclusiones similares: el ambiente organizacional ejerce influencia sobre el grado de tensión en el trabajo experimentado por los empleados de la salud.

Además, Del Rosario (2022), Llanos y Mayta (2021), y Robles y Saavedra (2021) también encontraron correlaciones significativas entre el ambiente organizacional y la

presión en el trabajo en contextos de salud en Lima, Huaraz y Madre de Dios, respectivamente. Estos estudios sustentan la noción de que un ambiente organizacional positivo puede ser un factor protector contra el estrés laboral en diferentes entornos de atención médica en Perú.

En conjunto, estos resultados sugieren que la correlación entre el ambiente organizacional y la tensión en el trabajo es consistente y robusta en diversos contextos de atención médica. Un entorno organizacional propicio, definido por factores como apoyo de la administración, comunicación efectiva y claridad en las expectativas laborales, puede desempeñar un papel importante en la reducción del estrés laboral y el fomento del bienestar de los colaboradores de la salud. Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de este estudio, como el tamaño de la muestra y la especificidad del contexto, y seguir investigando para comprender mejor esta relación y desarrollar intervenciones efectivas para fomentar un entorno laboral saludable en los centros de salud.

Los hallazgos relacionados con el primer objetivo específico, el cual busca determinar la conexión entre la presión en el trabajo y el sentido de realización personal en los empleados de un puesto de salud en Huancayo en el 2024, revelan hallazgos significativos que proporcionan una comprensión más profunda de esta relación. Los resultados obtenidos muestran un índice de correlación negativa significativa ($\rho = -0.224$, $p = 0.045$), lo que sugiere una correlación inversa entre la presión en el trabajo y la realización personal. Este hallazgo señala que conforme el nivel de realización personal de los colaboradores aumenta, tiende a disminuir su nivel de presión laboral en el contexto del puesto de salud en Huancayo. Esta relación negativa implica que los individuos que experimentan una mayor satisfacción personal en su trabajo tienden a experimentar niveles más bajos de estrés relacionado con sus funciones laborales.

Al contextualizar estos resultados con antecedentes teóricos, Cabay-Huebla et al. (2022) abordaron la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General de Riobamba. Su estudio reveló una relación significativa entre diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo, destacando el impacto del clima organizacional y la influencia del líder en la satisfacción laboral. Esta investigación apoya los hallazgos del presente estudio al resaltar la importancia de factores relacionados con el nivel de satisfacción laboral en relación con la experiencia de estrés de los trabajadores de la salud.

Asimismo, Tapia et al. (2020) examinaron la relación entre el estrés laboral y la percepción de salud propia en médicos y enfermeras del área de emergencias en Riobamba, Ecuador. Su investigación reveló una correlación negativa significativa entre la presión en el trabajo y la autopercepción de salud, lo que respalda la relación inversa encontrada en el presente estudio entre la presión laboral y el logro personal. Estos hallazgos sugieren que el estrés laboral puede influir negativamente en la percepción de bienestar personal de los trabajadores de la salud.

Por otro lado, Portero (2019) exploró la percepción del nivel de estrés y la salud general en el personal de salud de urgencias. Aunque su estudio se centró en un contexto diferente, los hallazgos son relevantes ya que revelaron un nivel medio de estrés percibido entre los trabajadores de salud. Esta investigación proporciona un contexto adicional sobre la prevalencia y la naturaleza del estrés laboral en el campo de la salud, lo que respalda la relevancia de atender esta problemática para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Además, Arancibia (2023) investigó la conexión entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el Centro de Salud Concepción. Su estudio reveló una correlación notable entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral, lo

que sugiere que un clima organizacional favorable puede contribuir a una mayor satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud. Estos hallazgos apoyan la relevancia de fomentar un ambiente laboral positivo para mejorar tanto la satisfacción laboral como el cumplimiento personal de los colaboradores en el puesto de salud de Huancayo.

En conjunto, estos antecedentes teóricos complementan y respaldan los hallazgos del presente estudio al destacar la importancia de factores como la dinámica ambiental, el grado de contentamiento ocupacional y el estado de salud subjetivo convergen en el contexto del estrés laboral experimentado por los profesionales de la salud. Esto subraya la necesidad de implementar intervenciones que promuevan un ambiente laboral positivo y apoyen el bienestar de los colaboradores en el puesto de salud de Huancayo. La comprensión de estas relaciones es fundamental para informar políticas y prácticas que mejoren el bienestar laboral y el equilibrio psíquico de los empleados del ámbito sanitario en entornos clínicos.

Las conclusiones correspondientes al segundo objetivo particular, que busca descubrir la correlación entre el estrés ocupacional y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024, revelan hallazgos significativos que ofrecen perspectivas valiosas sobre la dinámica entre estas dos variables en el entorno laboral de la salud.

El análisis de los datos arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de -0,241, indicando una conexión moderada entre la tensión en el trabajo y el compromiso laboral. La significancia estadística ($p = 0,031$) sugiere que esta relación no es producto del azar, sino que tiene una base sustancial. Este hallazgo confirma la presencia de una relación negativa entre el estrés y la dedicación laboral entre los colaboradores del puesto de salud en Huancayo.

Este resultado es consistente con estudios previos que han explorado la vinculación entre el ambiente laboral y la tensión ocupacional en el ámbito de la salud. Por ejemplo,

Ccatamayo y Lara (2022) encontraron una asociación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en profesionales de enfermería en la Clínica Santa Cruz-Huancayo, con un índice de correlación de Pearson de -0,439. Este hallazgo respalda la idea de que un clima organizacional favorable puede actuar como un amortiguador contra el estrés laboral, promoviendo un mayor bienestar psicológico entre los profesionales del ámbito sanitario.

Además, el estudio de Matta y Rojas (2020) sobre el síndrome de agotamiento laboral y el ambiente laboral en el personal sanitario del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida en Huancayo, encontró una asociación importante y desfavorable entre el entorno laboral y el síndrome de *burnout*. Esto sugiere que un mejor clima organizacional se asocia con menores niveles de síndrome de *burnout*, lo que está alineado con los hallazgos del presente estudio.

Por otro lado, el estudio de Capacyachi y Goyta (2019) sobre el grado de tensión ocupacional en el personal asistencial de dos centros de salud de primer nivel en Huancayo encontró que la totalidad del personal sanitario exhibía niveles mínimos de estrés. Aunque este resultado no está directamente relacionado con el presente estudio, ofrece un contexto importante sobre la prevalencia de la tensión ocupacional en el campo de la salud en la región.

En conjunto, estos hallazgos respaldan la relevancia del ambiente laboral en la gestión de la tensión ocupacional y el equilibrio psíquico de los profesionales sanitarios. El involucramiento laboral emerge como un factor clave en la mitigación del estrés, ya que una mayor conexión emocional y compromiso con el trabajo se relaciona con niveles más bajos de estrés laboral. Estos hallazgos poseen repercusiones prácticas de gran relevancia para la administración de recursos humanos en el sector de la salud, destacando la importancia de crear un entorno laboral favorable que fomente el compromiso y el bienestar de los colaboradores.

Las conclusiones correspondientes al tercer objetivo particular, que busca identificar la correlación entre la tensión ocupacional y la supervisión en los empleados de un puesto de salud de Huancayo en el 2024, se basan en los hallazgos obtenidos y en la comparación con investigaciones anteriores relevantes en el campo.

El índice de correlación obtenido (-0,267) entre la tensión ocupacional y la supervisión indica una relación negativa significativa, respaldando parcialmente la hipótesis planteada. Esta relación sugiere que a medida que la supervisión aumenta, la tensión ocupacional entre los colaboradores disminuye. Sin embargo, es importante destacar que la fuerza de esta relación es moderada, lo que implica que otros factores podrían estar influyendo en el grado de tensión ocupacional además de la supervisión.

En comparación con estudios previos, los hallazgos son consistentes en términos de la naturaleza de la relación entre la tensión ocupacional y el ambiente laboral. Por ejemplo, Valdivia y Vásquez (2020) encontraron una correlación inversa significativa entre la tensión ocupacional y el ambiente de trabajo en los empleados de la Microred de Tiabaya, Arequipa, con un índice de correlación de Spearman de 0,527. Esto sugiere que el estrés laboral influye inversamente en el clima organizacional. Además, Díaz et al. (2019) encontraron una asociación negativa intensa y estadísticamente significativa entre el ambiente laboral y la tensión ocupacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, con una medida de asociación de Spearman de -0,829. Estos estudios respaldan la idea de que un entorno organizacional propicio se vincula con una disminución en los niveles de tensión laboral entre los trabajadores de la salud.

La literatura también respalda la importancia de la supervisión en el manejo del estrés laboral. Urbina y Monteza (2014), citando a Palma (2004), destacan que la supervisión constante por parte de los jefes durante la jornada laboral puede contribuir a que los colaboradores se sientan apoyados y acompañados, lo que se refleja en un mejor desempeño

laboral. Esto sugiere que la calidad de la supervisión puede desempeñar una función vital en la disminución del estrés ocupacional y la fomentación del bienestar de los colaboradores.

Sin embargo, resulta crucial considerar que la conexión entre la tensión en el trabajo y la supervisión puede ser influenciada por una variedad de factores contextuales y organizacionales. Por ejemplo, el estilo de liderazgo del supervisor, la disponibilidad de recursos y el diseño de las tareas pueden afectar la percepción de los empleados sobre la calidad de la supervisión y su impacto en el estrés laboral. Por lo tanto, futuras investigaciones podrían explorar más a fondo estos factores para comprender mejor la relación entre la supervisión y el estrés laboral en entornos de salud específicos.

El estudio reveló una correlación negativa significativa entre la tensión laboral y la comunicación en los colaboradores del puesto de salud de Huancayo. Este hallazgo señala que conforme se incrementa el nivel de interacción entre los empleados, tiende a disminuir el nivel de estrés laboral experimentado. Esto sugiere que una comunicación más efectiva y fluida entre los colaboradores podría estar asociada con una reducción del estrés laboral en este contexto específico.

Este resultado es coherente con estudios previos que han examinado la correlación entre la tensión laboral y la comunicación en contextos de salud. Por ejemplo, Cabay-Huebla et al. (2022) investigaron la relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo en un hospital. Encontraron que factores como el ambiente organizacional y el impacto del líder estaban relacionados con la satisfacción laboral y los beneficios percibidos por el personal administrativo. Aunque su enfoque difiere ligeramente del presente estudio al centrarse en el personal administrativo en lugar de en todos los colaboradores, los hallazgos respaldan la importancia de un entorno de trabajo saludable, donde la comunicación efectiva juega un papel crucial.

Además, Tapia et al. (2020) examinaron la relación entre la tensión en el trabajo y la percepción individual de salud en médicos y enfermeras del servicio de emergencias. en Riobamba, Ecuador. Identificaron una asociación significativamente inversa entre la tensión laboral y la autopercepción de salud, lo que respalda la idea de que un ambiente laboral estresante podría acarrear efectos perjudiciales para el bienestar de los trabajadores. Esta correlación negativa encontrada en el estudio actual refuerza la relevancia de atender la tensión laboral y fomentar una comunicación efectiva como estrategias para mejorar el bienestar de los colaboradores en el puesto de salud de Huancayo.

Los aportes de Urbina y Monteza (2014), que hacen referencia a Palma (2004), enfatizan la importancia de la comunicación en el funcionamiento de una organización. La comunicación efectiva es fundamental para la coordinación de tareas, la resolución de problemas y la creación de un clima laboral saludable. En el contexto del presente estudio, este aporte resalta la relevancia de promover una comunicación abierta y fluida entre los colaboradores como un medio para reducir el estrés laboral y mejorar el funcionamiento del puesto de salud de Huancayo.

En conclusión, los resultados de este estudio respaldan la importancia de una comunicación efectiva en la mitigación de la tensión en el trabajo entre los colaboradores del puesto de salud de Huancayo. Estos hallazgos poseen implicaciones de importancia considerable para la administración de talento humano y la promoción del bienestar en entornos de salud, destacando la necesidad de implementar intervenciones dirigidas a mejorar la comunicación dentro del ámbito organizacional.

El análisis de los hallazgos relativos al quinto objetivo específico, que busca identificar la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024, reveló una correlación negativa moderada (-0,229) entre estas variables. Este hallazgo implica que conforme las condiciones laborales

experimentan mejoras, se observa una tendencia hacia la reducción del nivel de tensión en el trabajo entre los colaboradores del puesto de salud. Este resultado es estadísticamente significativo ($p = 0,040$), lo que sugiere que no es producto del azar y es generalizable a la población de colaboradores del puesto de salud de Huancayo en el 2024. Estos resultados respaldan la premisa de que un ambiente laboral favorable, caracterizado por condiciones laborales óptimas, se vincula con la disminución de la tensión laboral entre los empleados.

Este hallazgo coincide con investigaciones previas que han explorado la conexión entre el ambiente organizacional y la tensión en el trabajo en entornos de atención médica. Por ejemplo, en un estudio realizado por Capacyachi y Goyta (2019) en Huancayo, se encontró que la totalidad del personal de salud exhibía niveles de estrés bajos. Aunque este estudio no analizó específicamente las condiciones laborales, sugiere que, en ciertos contextos, como el de Huancayo, es posible que exista una baja prevalencia de tensión laboral entre los profesionales de la salud.

Por otro lado, la investigación de Abad (2023) en Ecuador encontró una asociación importante entre el ambiente organizacional y la tensión en el trabajo entre los profesionales del cuidado infantil en un centro de salud. Aunque los resultados de esta investigación difieren en términos de la correlación específica encontrada y el porcentaje de participantes que perciben un grado intermedio de tensión en el trabajo, apoyan la idea de que el clima organizacional puede influir en el estrés laboral en el contexto de la atención médica.

Además, los aportes de Baltazar y Chirinos (2014), que mencionan el agradecimiento de la empresa a los colaboradores por proporcionar los insumos necesarios para el cumplimiento de las actividades diarias, resaltan la importancia de las condiciones laborales y el apoyo organizacional en la gestión del estrés laboral. Esto sugiere que las condiciones laborales adecuadas, como la provisión de insumos y recursos necesarios, pueden contribuir a disminuir la tensión en el trabajo y aumentar el bienestar de los empleados.

En conclusión, los hallazgos de este estudio subrayan la importancia de las condiciones laborales en la gestión del estrés laboral entre los colaboradores de un puesto de salud en Huancayo. Estos hallazgos conllevan implicaciones de gran relevancia para la gestión de recursos humanos y la gestión de personal en entornos de atención médica, destacando la necesidad de crear ambientes laborales favorables que promuevan el bienestar de los trabajadores.

Finalmente, a pesar de los hallazgos significativos y reveladores de la investigación, se identificaron varias limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. Primero, el diseño transversal de la investigación limitó la capacidad para establecer relaciones causales entre las variables estudiadas. Aunque se encontraron correlaciones significativas, no se puede afirmar con certeza que un mejor clima organizacional cause una disminución en el estrés laboral, o viceversa. Por lo que futuros estudios longitudinales serían necesarios para confirmar estas relaciones causales.

Segundo, la muestra utilizada en el estudio estuvo conformada únicamente por colaboradores de un solo puesto de salud en Huancayo, lo que puede limitar la generalizabilidad de los resultados a otros contextos o regiones. Es posible que factores específicos de este puesto de salud influyan en los niveles de estrés laboral y en el clima organizacional, por lo que estudios con muestras más amplias y diversas serían beneficiosos para corroborar estos hallazgos.

Tercero, la recolección de datos se basó en cuestionarios autoinformados, lo que puede introducir sesgos de respuesta, como la deseabilidad social o el recuerdo selectivo. Los participantes pueden haber proporcionado respuestas que consideraban más aceptables socialmente o haber tenido dificultades para recordar con precisión sus experiencias y sentimientos, lo que podría afectar la precisión de los datos.

Cuarto, aunque se implementaron medidas para asegurar la validez y fiabilidad de los instrumentos, como la consistencia interna y el análisis factorial, las variaciones individuales en la interpretación de los ítems del cuestionario podrían haber influido en los resultados. Las percepciones subjetivas de estrés y clima organizacional pueden diferir significativamente entre individuos, lo que puede haber introducido variabilidad en los datos.

Quinto, la influencia de variables externas no controladas podría haber afectado los niveles de estrés laboral y el clima organizacional. Factores como cambios en la administración del puesto de salud, políticas organizacionales recientes, o eventos externos significativos podrían haber influido en las respuestas de los participantes. La falta de control sobre estas variables externas representa una limitación inherente en estudios no experimentales.

Sexto, aunque se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y varias dimensiones del clima organizacional, como la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, la magnitud de estas correlaciones fue moderada en la mayoría de los casos. Esto sugiere que, aunque estas variables están relacionadas con el estrés laboral, existen otros factores adicionales que también podrían estar influyendo en los niveles de estrés entre los colaboradores, y que no fueron considerados en este estudio.

En síntesis, aunque este estudio proporcionó información valiosa sobre la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en un puesto de salud de Huancayo, es importante considerar estas limitaciones al interpretar los resultados. Futuros estudios deberían abordar estas limitaciones mediante el uso de diseños longitudinales, muestras más diversas y métodos de recolección de datos que minimicen los sesgos de respuesta, para así obtener una comprensión más completa y precisa de estas relaciones complejas.

Conclusiones

1. Se encontró una relación negativa significativa (coeficiente de correlación de Spearman: $-0,420$, $p < 0,001$) entre el estrés laboral y el clima organizacional. La correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional indica que un ambiente laboral favorable, caracterizado por una cultura de apoyo, comunicación abierta y buenas relaciones entre colegas, se relaciona con niveles inferiores de tensión entre los colaboradores del puesto de salud. Esto indica que mejorar el ambiente organizacional puede ser una táctica eficaz para reducir la tensión en el trabajo en este entorno.
2. Se halló una relación inversa significativa ($\rho = -0,224$, $p = 0,045$) entre el estrés laboral y la realización personal de los colaboradores. La relación inversamente significativa entre el estrés laboral y la realización personal indica que cuando los colaboradores experimentan una mayor satisfacción y logro en su trabajo, es menos probable que experimenten niveles altos de estrés. Esto sugiere que promover actividades laborales que brinden un sentido de logro y propósito podría ser una estrategia efectiva para mitigar el estrés en un entorno de trabajo exigente como el de un puesto de salud.
3. Se encontró una relación moderada (coeficiente de correlación de Spearman: $-0,241$, $p = 0,031$) entre el estrés laboral y el involucramiento laboral. La correlación moderada entre el estrés laboral y el involucramiento laboral sugiere que los colaboradores que se sienten más comprometidos y conectados emocionalmente con su trabajo tienden a experimentar niveles más bajos de estrés. En un contexto donde la carga laboral es elevada y los recursos son escasos, este hallazgo resalta la importancia de cultivar un sentido de compromiso y conexión con la misión y los valores de la organización para proteger la salud mental de los colaboradores.

4. Se observó una relación significativa ($r = -0,267$, $p = 0,016$) entre el estrés laboral y el nivel de supervisión, aunque esta relación es moderada. Aunque la correlación entre el estrés laboral y el nivel de supervisión es significativa, su moderación sugiere que si bien la supervisión puede influir en el estrés laboral, otros factores también pueden estar involucrados. En un puesto de salud de alta demanda asistencial y escasez de recursos, es probable que múltiples factores, como la carga de trabajo y la disponibilidad de recursos, también influyan en la tensión experimentada por los colaboradores.
5. Se encontró una relación inversa significativa (coeficiente de correlación: $-0,345$, $p = 0,002$) entre el estrés laboral y la comunicación entre los colaboradores. La asociación inversa significativa entre el estrés laboral y la comunicación entre los colaboradores indica que una comunicación abierta y efectiva puede contribuir a mitigar el estrés en el ámbito laboral. En un entorno donde la coordinación y la colaboración son fundamentales para ofrecer un estándar elevado de cuidado a los pacientes, una comunicación clara y fluida puede mejorar la eficiencia y reducir la incertidumbre, lo que a su vez puede contribuir a una menor percepción de estrés entre los colaboradores.
6. Se encontró una relación negativa moderada (coeficiente de correlación: $-0,229$, $p = 0,040$) entre el estrés laboral y las condiciones laborales. La correlación negativa moderada entre el estrés laboral y las condiciones laborales sugiere la correlación entre un entorno laboral más propicio con niveles reducidos de estrés. Dado que el puesto de salud enfrenta desafíos como una alta demanda de pacientes y recursos limitados, mejorar las condiciones laborales, como proporcionar recursos adecuados y reducir la carga de trabajo, podría ser fundamental para mitigar el estrés entre los colaboradores.

Recomendaciones

1. Dado el hallazgo de una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el clima organizacional, se recomienda que la dirección del puesto de salud implemente medidas para fortalecer el clima organizacional. Esto podría incluir la promoción de actividades de trabajo en equipo, el fomento de la comunicación abierta y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Además, se podría considerar la implementación de programas de apoyo psicosocial para ayudar a los colaboradores a manejar el estrés laboral.
2. Para abordar el estrés laboral en el puesto de salud, se sugiere que la dirección considere la implementación de programas que fomenten la realización personal de los colaboradores. Esto podría incluir oportunidades para el desarrollo profesional, el reconocimiento del trabajo bien hecho y la promoción de un ambiente que valore el sentido de propósito y logro personal en el trabajo. Además, se podría proporcionar apoyo y recursos para ayudar a los colaboradores a alcanzar sus metas laborales y personales.
3. Considerando la correlación moderada entre el estrés laboral y el involucramiento laboral, se recomienda que la dirección del puesto de salud implemente estrategias para aumentar el sentido de compromiso y conexión emocional de los colaboradores con su trabajo. Esto podría incluir la promoción de una cultura organizacional que valore la dedicación y el esfuerzo de los colaboradores, así como la creación de oportunidades para que los colaboradores se sientan parte integral de la misión y los objetivos del puesto de salud.
4. Dada la correlación significativa entre el estrés laboral y el nivel de supervisión, se exhorta que la dirección del puesto de salud brinde capacitación y apoyo adicional a los supervisores para que puedan gestionar de manera efectiva el estrés laboral de

sus subordinados. Esto podría incluir el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión del estrés, así como la implementación de prácticas de supervisión que fomenten un ambiente de trabajo saludable y de apoyo.

5. Dado el impacto significativo de la comunicación en la percepción de estrés laboral, se sugiere que la dirección del puesto de salud promueva una comunicación abierta, clara y efectiva entre los colaboradores. Esto podría lograrse a través de la implementación de canales de comunicación formal e informal, el fomento de la retroalimentación constructiva y la resolución proactiva de conflictos. Además, se podría proporcionar capacitación en habilidades de comunicación para mejorar la eficacia de la comunicación entre los equipos de trabajo.
6. Dado el impacto significativo de las condiciones laborales en el estrés de los colaboradores, se recomienda que la dirección del puesto de salud tome medidas para mejorar las condiciones de trabajo. Esto podría incluir la asignación adecuada de recursos, la optimización de los procesos de trabajo para reducir la carga laboral, y la creación de un ambiente físico seguro y cómodo. De igual manera se tendría que considerar implementar capacitaciones o programas psico-laborales donde se aborden temas de estrés y clima organizacional para psico-educar a los colaboradores y de esta manera generar un bienestar emocional y que influya en el desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Abad, N. (2023). *Clima organizacional y estrés laboral de los profesionales del cuidado infantil del centro de salud, Ecuador, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113304/Abad_MNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apiquian, A. (26 y 27 de abril de 2007). El síndrome de burnout en las empresas [congreso]. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac, Mérida, Yucatán*, 1-6. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arancibia, K. (2023). *Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>
- Arque, R. y Bruno, D. (2018). *Clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3136>
- Arrivillaga, Q., Salazar, T., y Correa, S. (2007). *Psicología de la salud: Abordaje integral de la enfermedad crónica*. Editorial El Manual Moderno Colombia.
<https://ebookcentral.continental.elogim.com/lib/unicont/reader.action?docID=3225663&ppg=1>
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysiChirinosAntezanaJose.pdf
- Barrera, M., Buitrago, L., Chaparro, C. y Plazas L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación-administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra Ed). Pearson educación.
- Cabay-Huebla, K., Noroña-Salcedo, D. y Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44 (1), 69 - 83.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&tlng=en

- Calvanapón, F., Cárdenas, K. y Delgado S. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Capacyachi, E. y Goytia, N. (2019). *Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de dos instituciones de salud del primer nivel de atención, Huancayo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt].
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/218/TESIS%20G.%20C.-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccatamayo, C. y Lara, A. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la clínica Santa Cruz – Huancayo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8410/T010_48637644_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
https://books.google.hn/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Chiluisa, F. (2023). *Clima organizacional en el estrés laboral en el personal de un hospital público en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2023* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129374/Chiluisa_HF D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chipoco, J., Flores, A., Torres, L. y Varea, U. (2018). *Felicidad y estrés laboral de los trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13681/CHIPOCO_FLORES_FELICIDAD_ADUANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en empleados de una institución dirección Redes Integrada de Salud, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2011>
- Cutti, M. (2022). *El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A.-Agencia Jauja-Junín 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://es.studenta.com/content/116568737/iv-fce-308-te-cutti-tello-2022>
- Del Carpio, P. (2017). *Estudio de caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/2949>
- Del Rosario, J. (2022). *Clima laboral y estrés laboral en pandemia por COVID-19 en el personal de salud de un centro materno infantil del distrito de Chorrillos* [Tesis de

- pregrado, Universidad Autónoma del Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1856>
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*, 8(1), 31-40.
<https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v8n1a3>
- Fonseca, S., Huatuco, H. y Meza, A. (2023). *Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Concepción, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14017/11/IV_FCS_5_04_Fonseca_Huatuco_Meza_2023.pdf
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 42 – 61.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Chiavenato%20\(2000\)%20arguye%20que%20el,los%20comportamientos%20de%20los%20empleados](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Chiavenato%20(2000)%20arguye%20que%20el,los%20comportamientos%20de%20los%20empleados)
- García, M., Vesga, J. y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa0a0037-49cb-4620-ba85-97cde233d55b/content>
- Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGRAW-HILL.
- Ledesma, M. (2014). *Análisis de la teoría de Vygotsky para la reconstrucción de la inteligencia social* (1° ed.). Universidad Católica de Cuenca.
<https://gredos.usal.es/bitstream/10366/127738/1/LIBRO-VYGOTSKY.pdf>
- Littlewood, H. y Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Editorial El Manual Moderno.
<https://ebookcentral.continental.elogim.com/lib/unicont/detail.action?docID=5635086>
- Llanos, K. y Mayta, P. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de una Institución Privada de Salud, Huaraz 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75870>
- Matta, L. y Rojas, R. (2020). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FHU_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (1ra ed.). Organización Internacional del Trabajo.
<https://www.ilo.org/es/media/433701/download>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*.
https://www.academia.edu/download/34147856/prueba_escala-clima-laboral.pdf
- Polino, Y. y Valderrama, E. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].
<http://hdl.handle.net/10396/18579>
- Robles, R. y Saavedra, C. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en personal de salud del centro de salud Nuevo Milenio de Madre de Dios, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1575/1/Rosa%20Robles%20Fernandez.pdf>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
- Takamura, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en colaboradores de una empresa de Piura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, J., Tapia, M., Erazo, M. y Noroña, G. (2020). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1), 1-17.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8142262.pdf>
- Trujillo, C. y Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del centro de salud Alberto Barton del Callao. *Revista Científica, Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46-53. [10.53684/csp.v1i2.25](https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25)
- Tupiño, M. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en el personal de un centro de salud en el Tambo, en el contexto COVID-19* [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12417/2/IV_FHU_501_TE_Tupi%3%b1o_Calderon_2022.pdf
- Urbina, N. y Monteza, L. (2014). *Diagnóstico y propuesta para mejorar el clima organizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/628/1/TL_UrbinaSanchezNoemy_MontezaIbanezLuz.pdf

Valdivia, E. y Vásquez, L. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59146>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud de Huancayo, 2024				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Variable 1 Estrés Laboral Variable 2 Clima Organizacional	Población: 102 Colaboradores del sector salud de Huancayo Muestra: 81 colaboradores de un puesto de salud de Huancayo. Técnica y tipo de muestreo: Muestreo aleatorio simple
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Identificar la relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación entre el estrés laboral y la realización personal en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.		

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Identificar la relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación entre el estrés laboral y el involucramiento laboral en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Técnica de recolección de datos:
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Identificar la relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación entre el estrés laboral y la supervisión en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Encuesta
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Identificar la relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Instrumento de recolección:
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024?	Identificar la relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Existe relación entre el estrés laboral y las condiciones laborales en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.	Escala de Estrés
			Laboral OIT-OMS
			Escala de Clima
			Laboral CL-SPC

Anexo 2. Oficio de aprobación por el Comité Institucional de Ética



Huancayo, 19 de abril del 2024

OFICIO N°0277-2024-CIEI-UC

Investigadores:

ALFARO LANDEO TAITANA MARILYN
MEZA RUBIANES JOSE MIGUEL

Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN PUESTO DE SALUD DE HUANCAYO, 2024.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,




 Walter Calderón Gerstein
 Presidente del Comité de Ética
 Universidad Continental

C. c. Archivo.

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

Anexo 3. Instrumentos de Recolección de Datos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Apellidos y nombres:.....

Edad:..... **Área de Servicio:**.....

Género:

Ocupación:

Fecha:

Instrucciones: Lea con atención cada enunciado para después marcar con una “x” en el recuadro de la derecha considerando cada puntuación con su respectiva definición.

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.								
2	La forma de rendir informe entre superior y subordinado me hace sentir presionado.								
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								
5	Mi supervisor no da la cara mi antes los jefes.								
6	Mi supervisor no me respeta.								
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								

14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación a las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incomodo(a) al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL CSL-SPC

Apellidos y Nombres:

Edad:

Área de servicio:

Género:

Ocupación:

Fecha:

Instrucciones: Lea con atención cada enunciado para después marcar con una “x” en el recuadro de la derecha considerando cada puntuación con su respectiva definición.

Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	2	3	4	5

1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior 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 mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr algo.					
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 sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la integración con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo 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.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.					

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

Anexo 4. Consentimiento Informado

Consentimiento informado para participantes de Investigación

El presente estudio es conducido por Tatiana Marilyn Alfaro Landeo y Jose Miguel Meza Rubianes bachilleres de E.A.P. de Psicología de la Universidad Continental. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

En función de ello, lo invitamos a participar de este estudio a través de cuestionarios, que se estima tendrá una duración de 30 minutos.

Su participación es absolutamente voluntaria. Todos sus datos personales se mantendrán en estricta confidencialidad: se codificarán con un número para identificarlos de modo que se mantenga el anonimato.

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona. Si usted lo desea, un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite, para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información.

Su participación será sin costo alguno. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. Todas las consultas o dudas que tenga sobre la investigación pueden ser atendidas en cualquier momento durante su participación. Así mismo, puede retirar su participación en el momento que lo desee sin ningún perjuicio. Una vez que acepte participar, una copia de este consentimiento informado le será entregada.

Yo _____ Acepto
participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Tatiana Marilyn Alfaro Landeo y Jose Miguel Meza Rubianes.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de un puesto de salud de Huancayo en el 2024.

Se me ha informado que tendré que responder preguntas en dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Entiendo que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Tatiana Marilyn Alfaro Landeo (75492000@continental.edu) al teléfono 902492485 o a Jose Miguel Meza Rubianes (73090023@continental.edu) al teléfono 982933688.

Estoy al tanto de que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados del estudio cuando este haya concluido. Estoy al tanto que no recibiré ninguna compensación económica por mi participación.

Firma: _____

Nombre: _____

Huancayo, __ de _____ del 2024

Anexo 5. Solicitud de permiso a institución

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - JUNÍN
RED SALUD "VALLE DEL MANTARO"
CENTRO DE SALUD "JUSTICIA, PAZ Y VIDA"

N° REGISTRO 600

DÍA 24 MES 04 AÑO 24

RECEPCIÓN

17:04 FOLIO 01



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

M.C. Jiban Oroya Surichaqui.
JEFE DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA, PAZ Y VIDA

Yo, Tatiana Marilyn Alfaro Landeo, identificada con Documento Nacional N°75492000 con domicilio real en Pj. Santa Rosa #245 Palián, correo 75492000@continental.edu.pe y teléfono 902492485 y Jose Miguel Meza Rubianes, identificado con Documento Nacional de Identidad N°73090023, con domicilio real en Jr. Trujillo #242 El Tambo-Huancayo, correo 73090023@continental.edu.pe y teléfono 982933688, nos dirigimos a usted respetuosamente expongo.

Que, en uso del derecho de petición advertido en el numeral 20 del artículo 2 de la Constitución Política del Estado, así mismo, encontrándonos actualmente con el grado académico de Bachiller en Psicología, en la Universidad Continental - Sede Huancayo, acudimos ante su autoridad con la finalidad de **SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR MUESTREO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, SOBRE "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN PUESTO DE SALUD DE HUANCAYO, 2024"**, como parte de nuestro proceso de titulación en la carrera profesional antes señalada, y poder realizar una evaluación de estrés y clima organizacional al personal de salud en el centro de Salud Justicia, Paz y Vida en la Ciudad de Huancayo, comprometiéndonos a mantener en reserva la información que obtenga, conforme a las normas de la institución, así también, asistir a la institución en los horarios que se me establezcan para realizar dichas evaluaciones.

POR LO EXPUESTO

Solicitamos a usted muy respetuosamente acceder a mi petición.

Tatiana Marilyn Alfaro Landeo
DNI: 75492000

Jose Miguel Meza Rubianes
DNI: 73090023



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - JUNÍN
RED DE SALUD "VALLE DEL MANTARO"
CENTRO DE SALUD "JUSTICIA, PAZ Y VIDA"

Jiban Oroya Surichaqui
CMT 8255

Huancayo 25 de abril del 2024



AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y
LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Huancayo 25 de abril del 2024

M.C. Jiban Oroya Surichaqui.
JEFE DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA, PAZ Y VIDA

Sr: TATIANA MARILYN ALFARO LANDEO
JOSE MIGUEL MEZA RUBIANES

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN Y MUESTREO DE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración:

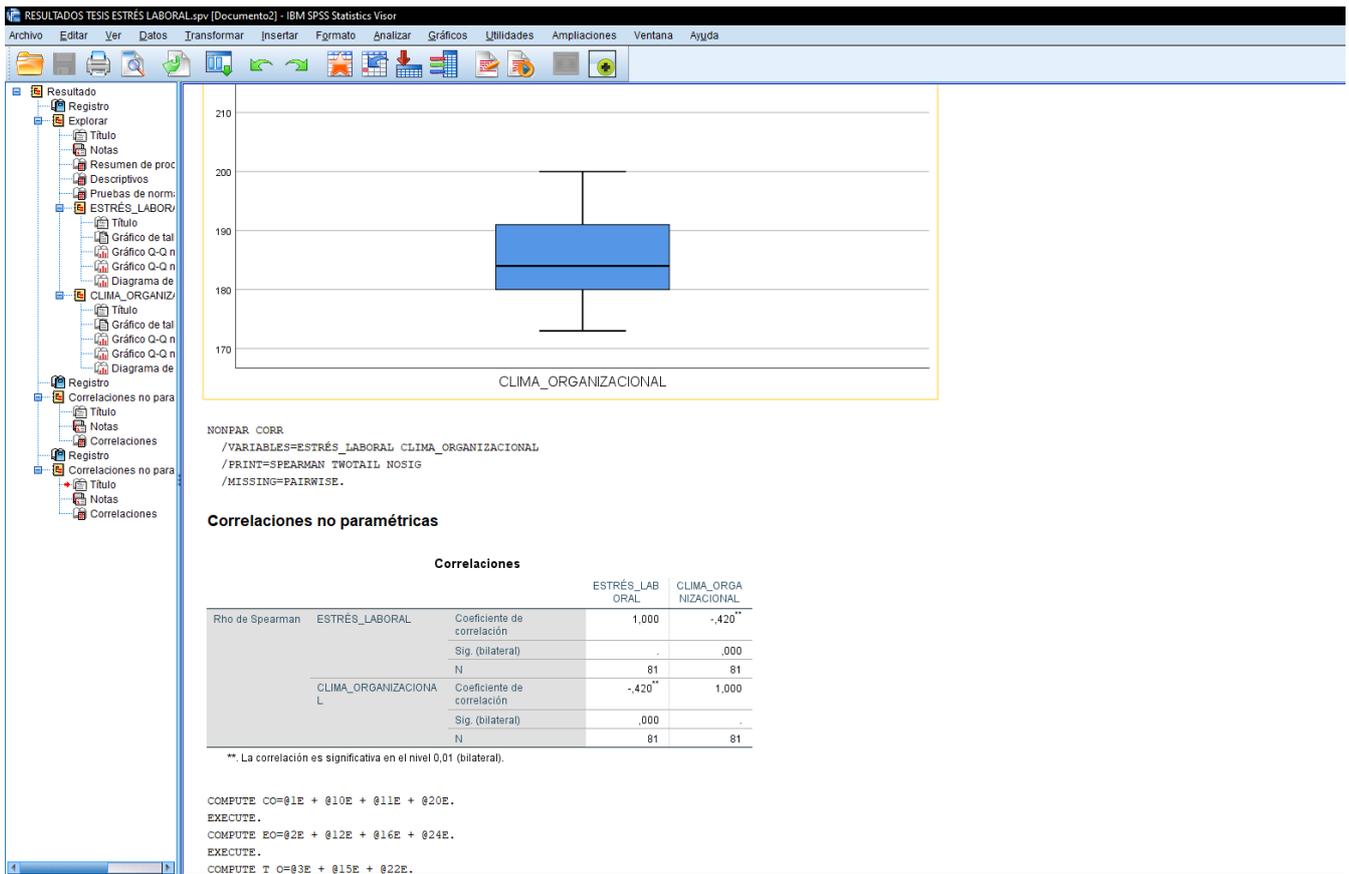
Con singular agrado me dirijo a ustedes, para expresarle mi saludo a nombre del Centro de salud de Justicia Paz y vida que me honra en dirigirme a la vez que vi su solicitud se autorice la aplicación de instrumentos del trabajo de investigación titulado **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN PUESTO DE SALUD DE HUANCAYO, 2024**, esta jefatura **AUTORIZO** la realización de la misma. Considerando para la colaboración del trabajo de investigación, los siguientes datos

TATIANA MARILYN ALFARO LANDEO con DNI 75492000
JOSE MIGUEL MEZA RUBIANES con DNI 73090023

Sin otro particular me despido de ustedes, no sin antes testimoniarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente:





Anexo 7. Evidencias fotográficas