



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE  
LA PANDEMIA COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD QUE  
LABORA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA  
LUZMILA II DEL DISTRITO DE COMAS SETIEMBRE –  
NOVIEMBRE 2020”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR Y  
COMUNITARIA**

**AUTOR:**

**LOURDES ELIZABETH MENDIETA AGÜERO**

**ASESOR:**

**MG. JEANNELLY PAOLA CABRERA ESPEZUA**

**LIMA – PERU**

**2021**



## **DEDICATORIA**

A mi madre por el apoyo incondicional que me brinda en todo momento y a mis hermanos por la entereza y el cariño fraternal que siempre nos mantiene unidos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios quien me acompañó y cuidó a pesar de las adversidades vividas durante esta pandemia guiando mi camino y protegiéndome con su inmenso amor, permitiéndome culminar esta etapa final de la especialidad.

A mis docentes y tutores por los aprendizajes que me compartieron durante el desarrollo de la especialidad y así mejorar cada día en mis labores como profesional de la salud competente y humanizado.

A mi asesora como guía para el desarrollo del presente proyecto de investigación, gracias a su experiencia y conocimientos para llegar a la meta.

A mis compañeros de estudio por los deseos de superación que motivan a seguir estudiando.

**ASESOR:**  
**MG. JEANNELLY PAOLA CABRERA ESPEZUA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

**VOCAL** : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

## INDICE

### CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema.....	1
1.2	Formulación del problema	
	1.2.1 Problema general.....	4
	1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3	Objetivos de la investigación	
	1.3.1 Objetivo general .....	5
	1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4	Justificación de la investigación	
	1.4.1 Teórica .....	6
	1.4.2 Metodológica .....	6
	1.4.3 Práctica .....	6
1.5	Delimitación de la investigación	
	1.5.1 Temporal .....	7
	1.5.2 Espacial .....	7
	1.5.3 Recursos .....	7

### CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1	Antecedentes de la investigación .....	8
2.2	Bases Teóricas .....	11
2.3	Formulación de hipótesis	
	2.3.1 Hipótesis General .....	25
	2.3.2 Hipótesis Especificas .....	25

### **CAPITULO III: METODOLOGIA**

3.1 Método de investigación .....	26
3.2 Enfoque de la Investigación .....	26
3.3 Tipo de investigación .....	26
3.4 Diseño de la investigación .....	26
3.5 Población, muestra y muestreo .....	26
3.6 Variables y operacionalización .....	28
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.7.1 Técnica .....	29
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	30
3.7.3 Validación .....	31
3.7.4 Confiabilidad .....	32
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	33
3.9 Aspectos éticos .....	34

### **CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

4.1 Cronograma de actividades .....	37
4.2 Presupuesto .....	38

### **REFERENCIAS**

Anexos .....	44
Matriz de Consistencia .....	45
Operacionalización de Variables .....	46
Instrumentos .....	47

## **RESUMEN**

El proyecto de investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia del Covid-19 del personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, enfoque es cuantitativo de tipo Aplicada cuyo diseño es no experimental y de corte transversal. La muestra consta de 150 trabajadores de la salud que laboran directamente con pacientes Covid-19 y que cumplen criterios de inclusión, la técnica aplicada es la encuesta y el cuestionario utilizado para medir el nivel de estrés fue la escala de Burnout de Maslach que comprende 22 preguntas con sus tres dimensiones que son Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y para el clima organizacional durante la pandemia se empleara, el cuestionario sobre clima organizacional para enfrentar la pandemia que consta de 25 preguntas con sus seis dimensiones Liderazgo, cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales, capacitación y contexto de la pandemia.

Palabras Claves: Estrés laboral, clima organizacional, pandemia por Covid-19

## **ABSTRACT**

The main objective of the research project is to determine the relationship between the level of stress and the organizational climate during the Covid-19 pandemic of the health personnel working at the Santa Luzmila II Maternal and Child Center, its approach is quantitative descriptive correlational type whose design is non-experimental and cross-sectional, the sample consists of 150 health workers who work directly with Covid-19 patients and who meet inclusion criteria, the technique applied is the survey and the questionnaires to be used are: to measure the level of stress was the Maslach Burnout scale that comprises 22 questions with its three dimensions that are Emotional exhaustion, personal fulfillment and depersonalization and for the organizational climate during the pandemic the questionnaire on organizational climate will be used to face the pandemic that consists of 25 questions with its six dimensions that are Leadership, cohesion and conflict management, communication, institutional resources, training and pandemic context.

Keywords: Work stress, organizational climate, Covid-19 pandemic.

# **CAPITULO I:**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El estrés es uno de los síndromes más frecuentes e importantes que crece cada vez a nivel mundial afectando a las personas en sus diferentes áreas de trabajo, convirtiéndose en una amenaza para la salud donde uno de cada 5 trabajadores a nivel mundial la padece, el estrés implica sufrimiento, pérdida del potencial del capital humano y social de nuestras organizaciones, implica además presión laboral que influye en la satisfacción laboral y en el desempeño profesional generando mayor repercusión en los profesionales de la salud. (1)

Por ello la Organización Mundial de la Salud (OMS), define al estrés laboral como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse en forma óptima, además la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define e identifica que las principales causas del estrés laboral comprenden factores como: una mala organización o clima en el trabajo, características del puesto, ritmo de trabajo, horarios, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y la cultura organizacional. (2)

En el actual contexto debido a la evolución del coronavirus la OMS lo declaró al inicio como una “emergencia de salud pública de interés internacional” para luego nombrar a la Covid-19 como Pandemia provocando repercusiones a nivel económico, social y de salud pública a nivel global, donde los sistemas sanitarios de salud trabajan para poder evitar, tratar y mitigar el impacto de la enfermedad a pesar del incremento rápido de contagio y morbimortalidad asociada, situación que afecta y repercute en el ejercicio de las funciones profesionales, disminuyendo sus capacidades de atención, comprensión y toma de decisiones. (3)

La pandemia al provocar una crisis sanitaria, realza el papel de los profesionales sanitarios como elemento clave para su contención, reconociendo su importancia y trabajo que están

desarrollando, esta tensión que genera en los profesionales marcada por la alta demanda asistencial y la falta de medios de protección; supone un riesgo para la salud psico-emocional del profesional, y el estrés laboral que influye en su salud pudiendo generar un impacto negativo en su calidad de vida general. (4)

Así pues, en España con más de 74,000 profesionales contagiados por el coronavirus el riesgo que conlleva ser personal sanitario se le suma una mayor carga de trabajo, cambio de servicios, incremento del número de pacientes, nuevos protocolos y numerosos cambios en la vida personal, haciendo que el personal sanitario sea más propenso en comparación con la población general a sufrir mayores problemas relacionados con el estrés laboral por consecuencia del Covid-19. (5)

Igualmente, en México el coronavirus generó un problema de salud pública, el personal de salud sufrió un alto impacto emocional al enfrentarse a situaciones complejas y estresantes que retan los mecanismos de regulación emocional y la capacidad de adaptación del personal para mantener un estado de salud mental óptimo. Al estrés de la atención a pacientes infectados se suman los estresores laborales preexistentes, la carga de trabajo, bajos salarios, conflictos interiores y otros aspectos organizacionales constituyendo un factor de vulnerabilidad para manifestar síntomas físicos o emocionales que se vinculan con el incremento de cometer errores en el desempeño hospitalario. (6)

En efecto en Ecuador en una fundación de la ciudad de (Cuenca el 2020) se realizó un estudio al personal sanitario (médicos y enfermeras) para medir el nivel de estrés, y determinó que existe un nivel de estrés medio, según la encuesta aplicada cuyos factores estresantes más resaltantes fueron el clima y la estructura organizacional, la influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. (7)

Es así que en el Perú a mediados de marzo 2020 y ante el inminente contagio se implementaron políticas sanitarias, medidas de cuarentena, distanciamiento social, así como adquisición de equipos, contratación y redistribución del personal profesional, sin embargo, al no adecuarse a nuestra realidad resultaron insuficientes para prevenir la propagación de la enfermedad causando un alto impacto socioeconómico y muerte en la población. Es difícil para cualquier gobierno tomar decisiones en una crisis mundial sin precedentes, nuestro

sistema de salud precario y no preparado para afrontar esta pandemia condujo al colapso del sistema de atención sanitaria, sumándose la escasez de profesionales y el no poder adquirir los insumos por la crisis mundial, generando la pérdida de muchas vidas humanas. (8)

Asimismo, desde el primer caso importado por Covid-19, en marzo del 2020 hasta el 14 de julio 2021 se reportaron 2,085,883 casos confirmados por Covid-19, con 8154 hospitalizados de los cuales 2574 en cama UCI y 79,172 con alta médica, con 194,752 defunciones y una tasa de letalidad del 9.34%; y con respecto a trabajadores de la salud tenemos un total de 90,500 casos confirmados por Covid-19 en todos los grupos ocupacionales y con respecto a los fallecidos de un total de 2121, se tiene a técnicos y auxiliares con un total de 652 que representa un (30.7%), médicos 372 (17.5%) y Lic. en Enfermería 196 que representa un (9.24%). (9)

Debido a este impacto psicológico en los profesionales de la Salud por la pandemia del Covid-19 que abarca diferentes esferas; es trascendental su intervención, siendo necesario su detección a través de instrumentos estandarizados y su abordaje para disminuir daños a mediano y a largo plazo. Los profesionales de la salud desempeñan un rol importante en la atención directa de los pacientes teniendo en cuenta a todos, los que realizan labor presencial y aquellos que se encuentran en trabajo remoto. Sumando factores precipitantes para la alteración de la salud mental como son el tiempo en el trabajo, temor y miedo a contagiarse, el poder contagiar a sus seres queridos y la preocupación por el control de la pandemia, lo que genera problemas a nivel individual y una disminución en las funciones propias a nivel profesional, pudiendo incrementar el riesgo de contagio y de un mal desempeño o práctica profesional. (3) (10)

Cabe resaltar que el clima organizacional es como un filtro por el cual pasan todos los fenómenos objetivos de una organización y como estos al ser percibidos por los trabajadores, generan un clima que influye en el comportamiento y las motivaciones. El clima laboral negativo y el estrés van de la mano, ya que el ambiente donde interactúan los trabajadores de una organización afecta su desarrollo y compromiso. Por los cambios que se atraviesan con la digitalización y globalización deben considerarse importante la capacidad de respuesta de los trabajadores, y un clima organizacional bueno genera repercusiones positivas como son la innovación, satisfacción y la adaptabilidad que ayudan alcanzar las metas de la

organización. (11)

Por lo que las brigadas de salud desempeñan un papel fundamental a la hora de enfrentar el impacto de esta pandemia priorizando que para promover, prevenir y gestionar las emergencias sanitarias se requiere de la fuerza laboral general de salud adecuada, bien distribuida, motivada y apoyada; el clima organizacional juega un rol importante ya que influye tanto en las actitudes y comportamientos como en la salud mental del personal y esto a su vez influye sobre el desempeño de los servicios de salud. (12)

Por todo lo mencionado la salud mental de los profesionales que laboran en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II puede verse comprometida ya que se continúan en primera línea con la atención directa al paciente y familia por Covid-19, con las mismas características de la carga de trabajo y jornada laboral, con el déficit de materiales de protección quedando expuestos en forma directa y con el miedo de contagiarse y contagiar a sus seres queridos y amigos; además el estar actualizados con el avance de la ciencia y la tecnología, nos exige tener una mayor competitividad estando capacitados, con autonomía y capacidad de adaptación al nuevo entorno de atención que genera situaciones complejas y estresantes a diario, que pueden manifestarse con la alteración de su salud, pudiendo iniciar y padecer una enfermedad fisiológica, física, mental y poniendo en peligro su vida expresada a través del agotamiento físico y mental, el miedo, trastornos emocionales, problemas del sueño, así como la disminución de la capacidad de atención, comprensión y el liderazgo para la toma de decisiones en el desarrollo de nuestras funciones como profesionales de la salud.

De allí surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro materno Infantil santa Luzmila II, Comas 2020?

## **1.2 Formulación del problema**

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en el personal de Salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas periodo Setiembre – noviembre 2020?

### 1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo la dimensión Agotamiento Emocional del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas en el periodo Setiembre - noviembre 2020?
- b) ¿Cómo la dimensión Despersonalización del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020?
- c) ¿Cómo la dimensión Realización personal del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia del Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020.
- b) Determinar cómo se relaciona la dimensión despersonalización del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020.
- c) Determinar cómo se relaciona la dimensión realización personal del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de comas en el periodo Setiembre – noviembre 2020.

## 1.4 Justificación de la investigación

### 1.4.1 Teórica

Al revisar información respecto al área de la salud se evidencia que hay poca información a nivel local respecto al clima organizacional en tiempos de pandemia y el estrés del personal, en el lugar donde se recolecta los datos no se ha realizado estudios vinculados a la investigación, por lo tanto, los hallazgos que se encuentren contribuirán a la generación de conocimientos.

### 1.4.2 Metodológica

Al ser el estrés laboral uno de los problemas más frecuentes en los profesionales de salud especialmente en las circunstancias de la pandemia por Covid-19, se utilizarán instrumentos validados y confiables respecto a este tema, además de usar un método sistemático donde la recolección de la información es durante la pandemia y con

profesionales de la salud que laboran directamente con pacientes que cursan con la enfermedad.

#### 1.4.3 Practica

La investigación servirá para conocer el nivel de estrés del personal de salud, considerando aspectos importantes del clima organizacional de la institución, dentro del contexto que la pandemia por Covid-19 ha generado adaptación en todos los trabajadores de la salud sobre todos los que se encuentran brindando atención directa.

Los resultados ayudarán a mejorar los aspectos del clima organizacional como generadores de estrés y poder ser intervenidos o mejorados a pesar de las circunstancias en las que trabajamos brindando la atención y quizá con un tratamiento a nivel psicológico para evitar problemas a mediodos o largo plazo y poder ofrecer soporte emocional.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

#### 1.5.1 Temporal

La presente investigación se desarrollará durante los meses de Setiembre – Noviembre del 2020.

#### 1.5.2 Espacial:

Se realizará en las áreas de Emergencia, Hospitalización, Sala de partos del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II del distrito de Comas perteneciente a la Diris Lima Norte.

#### 1.5.3 Recursos

Personal de salud que labora en las áreas de Emergencia, Hospitalización, Sala de partos de forma rotativa del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación.**

##### INTERNACIONALES

**García Pedro, et al., (2020)** al realizar su investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que presenta el personal de enfermería ubicados en el contexto de la pandemia COVID-19”, un estudio con un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal, cuya muestra final fue de 126 enfermeros que desempeña funciones en contexto de la pandemia de un hospital público de matamoros de julio hasta septiembre del 2020, donde utilizaron 2 instrumentos a través de una encuesta: un cuestionario sociodemográfico y laboral en relación a sus funciones en la pandemia del Covid-19 con nueve reactivos, para medir el nivel de estrés laboral se usó la escala de estrés en enfermería (The Nursing Stress Scale) la cual consta de siete dimensiones, con una consistencia interna de Alpha de Cronbach de 0.9, cuyos resultados fueron de un nivel de estrés medio con un 59.5%, seguido de estrés bajo con un 37.3% y en cuanto a los factores estresantes con un 41.3% refiere la carga de trabajo seguido de aspectos psicológicos como muerte y sufrimiento con 18.3%. (10)

**Betancourt-Martin, et al., (2020)** al realizar su investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería e internos de enfermería durante la pandemia de covid-19”, donde realizó un estudio observacional de tipo analítico y de corte transversal en agosto 2020 en la UCI del hospital Rodríguez Zambrano de Ecuador, cuya muestra fue de 14, con la aplicación de una Encuesta The nursing stress Scala y con una adaptación cultural a través del método de traducción y retro-traducción la cual consta de siete dimensiones y cuyos resultados concluye que existe mayor índice de estrés laboral en el género femenino con un 21%, y un 79% están expuestos a un bajo nivel de estrés, siendo indispensable valorar y medir los factores estresantes en función de acuerdo a las formas de afrontamiento disponibles, para disminuir la probabilidad de que las personas experimenten estrés. (11)

**Pérez, (2020)** el objetivo principal de su investigación “Investigar los factores del estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato”, estudio con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con una población de 880 donde empleo el muestro probabilístico regulado obteniendo una muestra de 65 trabajadores, empleo la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, la técnica usada la encuesta y los instrumentos que uso el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS con 25 preguntas, cuyos resultados determino que el clima organizacional es uno de principales factores estresantes con un 16,3% seguido de la estructura organizacional con 16.2% y la tecnología con un 12% (14)

**Universidad CES, (2020)** cuyo objetivo era “Demostrar cómo se incrementaron los trastornos y afectaciones a la salud mental de los profesionales de la salud”, con una población de 711 profesionales de la salud en Colombia, su instrumento de evaluación fue una guía desarrollada por la iniciativa mundial de encuestas de salud mental (The World mental health survey initiative), siendo los principales resultados el 67,5% de profesionales labora en clínicas, 25% en instituciones públicas, y donde se identifican a los profesionales con el temor a ser contagiados y contagiar a su familia, el ser discriminados y lo más doloroso morir por esta enfermedad, además el 35,4% presenta ansiedad, 18,2% depresión y el 4,5% insomnio, este estudio concluye y demuestra cómo se incrementaron los trastornos y

afectaciones a la salud mental de los héroes de bata blanca como así los llaman.(15)

**Idárraga y Gómez (2021)** el objetivo de su investigación fue el “Determinar causas, evaluar el impacto y plantear mediante un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en los profesionales de la salud que realizan atención a pacientes en el marco de la pandemia por Covid – 19 en Bogotá, Cundinamarca”, de tipo exploratorio primario con un enfoque de investigación mixta, con una muestra de 38 enfermeros que trabajen directamente con pacientes Covid-19, utilizaron dos instrumentos una Encuesta de caracterización sociodemográfica para información general y un cuestionario Demanda-Control de Karasek que mide las exigencias hacia un trabajador y los recursos con los que cuenta este, cuyos resultados arrojan que un 57% a pesar de contar con estudios superiores, el mayor gasto lo representa el transporte en un 55% y tienen a su cargo a tres personas en su domicilio con un 52% además del sueldo que perciben convirtiéndose en factores estresantes que los expone durante la pandemia y según la escala demanda la mayoría experimenta niveles altos de estrés con un 85% por las exigencias laborales y el riesgo epidemiológico, que deteriora su ambiente de trabajo y aparición de síntomas como el agotamiento, dolor, carga mental e irritabilidad, concluyendo en la necesidad de que las instituciones de salud, deben garantizar los mínimos de descanso, apoyo y acompañamiento a los profesionales, para mitigar el impacto negativo por encontrarse en la primera línea de contención del virus, que disminuye el desarrollo de las actividades y calidad de vida afectando su salud mental. (13)

#### NACIONALES

**Chung y Salas. (2018)** el objetivo de su investigación fue “Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo”, esta investigación fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional con un muestreo aleatorio simple con 34 enfermeros aplicando como instrumentos el cuestionario The nursing stress scale (NSS) con tres categorías y un cuestionario para medir el desempeño profesional del MINSA a través de una ficha de observación no participativa con cinco categorías de medición, cuyos resultados fueron 47% enfermeros con estrés bajo y 53% estrés medio, el 6% de enfermeros un buen desempeño profesional, 53% desempeño bueno y 41%

excelente, el nivel de estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño profesional ( $p=0.427$ ).<sup>(16)</sup>

**Vargas y Huamanchao (2019)** el objetivo de su investigación fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora Lima 2018”, estudio de tipo aplicativo y descriptivo correlacional, corte transversal y prospectivo, con una muestra de 52 enfermeros, la técnica utilizada la encuesta con uso de dos instrumentos el cuestionario escala de Maslach para el estrés laboral con sus tres dimensiones y cuestionario EDCO para medir el clima organizacional que cuenta con ocho dimensiones, cuyos resultados demostraron que el nivel de estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de spearman = 0.471 que es moderada).<sup>(17)</sup>

**Ortiz y Villanueva (2021)** cuyo objetivo de investigación fue “Determinar la relación entre clima y estrés laboral en colaboradores del Departamento de Enfermería de un Instituto de Salud Mental en Lima Norte durante 2021”, tipo investigación básica descriptiva y correlacional con un diseño de tipo transversal, con una muestra de 173 trabajadores, instrumentos usados escala de estrés laboral de la OIT-OMS (2013) con sus dos dimensiones que son superiores – recursos, segunda dimensión organización - equipo de trabajo y la Escala de clima laboral CL-SPC (2004) con cinco dimensiones como son: condiciones laborales, comunicación, involucramiento, supervisión y autorrealización cuyos resultados obtenidos muestran que el clima laboral se correlaciona de manera significativa con el estrés laboral ( $p<.05$ ), con un valor de Rho =  $-.468$  como una correlación moderada inversa. <sup>(18)</sup>

**Pereira, (2021)** cuyo objetivo de investigación fue “Determinar la relación entre el clima laboral y los niveles de estrés durante la pandemia Covid 19 en policías de la División de Investigación Criminal de Cusco” diseño de tipo básica, descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional, población objetivo un total de 243 funcionarios y una muestra de 81 para lo que uso un muestreo de tipo probabilístico estratificado, utilizo dos instrumentos validados Clima laboral CL-SPC que consta de cinco

dimensiones y una Escala de Estrés Laboral OIT-OMS con seis dimensiones, cuyo resultado según coeficiente de correlación de spearman  $r_s = -.474$ ;  $p = .000$ , indicando que existe relación de manera significativa entre las dos variables, concluye que a mayor clima laboral menor será el estrés laboral, durante la pandemia Covid 19 pues existe una relación de manera indirecta.(19)

## 2.1 Bases Teóricas

### 1.- EL ESTRÉS

El estrés es la reacción a la que se enfrenta el individuo producto del desequilibrio ante las exigencias y presiones frente a los conocimientos y capacidades. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas a menudo se agrava cuando el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas además cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (20)

También se podría decir que el estrés es un proceso activo de resistencia a aceptar el cambio del entorno, Esta fue la visión que se tuvo para el concepto general en la biología y la medicina, como reacción activa ante la amenaza de la pérdida del equilibrio. (21)

El estrés puede ser catalogado por las respuestas del organismo con cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales y otros, el estrés siempre ha sido estudiado como la situación inmediata y reacción que provoca una adaptación y respuesta fisiológica y mental en la persona de acuerdo a los estímulos a los que se expone que pueden ser muy perturbadores como el divorcio, la muerte, enfermedad, separación, despido, un nuevo trabajo, etc., con ligeros contratiempos en la parte laboral y las relaciones sociales o pueden ser estímulos crónicos de menor intensidad, pero que perduran como son los ruidos, la luz intensa, el hacinamiento, como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. Por lo que se hace valiosa la consideración y valoración que realiza frente a estos estímulos la persona ya que esta situación que causa estrés y valorar sus características objetivas. (22)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud el estrés es definido como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Pudiéndose afirmar que el estrés es un proceso y desarrollo de una serie de reacciones que inician por la aparición de grandes demandas sociales y/o ambientales que recibimos y a las cuales tendremos que emitir una respuesta adecuada o no según nuestras capacidades y recursos formados para el afrontamiento de estas situaciones, estos recursos dependen muchos del contexto en que se da esta situación. Cuando la situación estresante sea en el trabajo u otro y esta puede ser excesiva frente a nuestra capacidad de afrontamiento individual, se inicia el desarrollo de una serie de reacciones adaptativas, de ajuste de recursos, que implican una reacción a nivel emocional, habilidades, fisiológico, mental y de comportamiento (23).

Se podría generalizar que un trabajo saludable es donde la presión que se ejerce sobre el trabajador este correlacionado y se corresponda con sus capacidades de conducta, habilidad y recursos propios, el nivel de control que podemos tener sobre nuestras actividades y el apoyo que podamos recibir de nuestro equipo son valoradas como muy importantes para esta situación. Dado que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones” (OMS 1986) un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de estímulos positivos y/o negativos que dañan y perjudican, sino la promoción de factores que promuevan la buena salud. (20)

Los profesionales que laboran en el sector salud deben realizar diversas actividades asistenciales y administrativas en entornos donde enfrentan situaciones diversas, ya que por la función y la naturaleza del trabajo que realizan con un horario de trabajo muy particular, y en la mayoría de veces se exponen y viven circunstancias de labor con mucho riesgo producto de las situaciones laborales y si no son atendidas pueden ocasionar problemas de salud y seguridad, teniendo en cuenta que el recurso humano es lo más valioso en una institución por lo que la intervención debe ser constante para disminuir futuros daños. (24)

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés” define el estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presión laboral que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades”, además refiere que el tener cierta presión en el trabajo es buena pero de acuerdo

a la capacidad de afrontar estos eventos el trabajador, pudiéndolos mantener seguros en el trabajo de acuerdo a las políticas de la empresa siempre alertas, con condiciones laborales adecuadas, motivados y capacitados, ya que mucha presión sin un afrontamiento adecuado genera un estrés crónico.(25)

El trabajo dignifica al hombre pues ofrece un ingreso económico que permite adquirir bienes, realizar actividades físicas y mental, además de la interrelación social con un desarrollo afectivo donde el sentido de superación y de utilidad genera una satisfacción. La contraparte es que el trabajo también puede dañar la salud a través de las enfermedades ocupacionales, generando agotamiento físico e intelectual (burnout). El estrés al ser una reacción de nuestro organismo el estrés resulta positivo cuando vivimos en niveles aceptables el cual podamos tolerar generando beneficios para nuestro rendimiento, pero si el estrés se vuelve permanente genera resistencia y tensión constante por ende agotamiento convirtiéndose en negativo, pudiendo no recuperarse y con dosis altas de estrés se vuelven nocivos para la salud. (26)

### **1.1 Importancia de evaluar el estrés laboral**

Los cambios en el entorno laboral generan la aparición de riesgos psicosociales asociados con el estrés laboral y el síndrome de burnout especialmente en profesionales de la salud que trabajan y brindan servicios a personas, por lo que para el 2022 este trastorno será definido por la OMS como enfermedad asociada con el trabajo siendo incluido dentro de la “Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos” (CIE-11). Tratando de definir esta enfermedad se tendrán en cuenta tres elementos importantes: “una sensación de agotamiento”, “cinismo o sentimientos negativos relacionados con su trabajo” y “eficacia profesional reducida”; siendo reconocido como derecho y principio fundamental para la seguridad y salud en el trabajo. (4)

### **1.2 Factores generadores de Estrés**

El estrés puede ser generado dentro del ámbito laboral siendo importante detectarlo y definir qué factores los genera ya que tiene implicancias en el desempeño profesional, independiente del contexto de la función que se realiza, del factor estresor, del horario laboral, priorizando los más importantes: (20)

- ✓ Clima organizacional no adecuado

- ✓ Escases de materiales y/o EPP
- ✓ Las relaciones de trabajo de acuerdo a cada profesión
- ✓ El ambiente laboral inadecuado
- ✓ Nivel de competitividad entre compañeros
- ✓ Mismo pago por la misma función de acuerdo carga laboral
- ✓ Problemas económicos, financieros del trabajador de salud
- ✓ Inseguridad laboral
- ✓ Sobrecarga de trabajo
- ✓ Horas y horario excesivo
- ✓ Discrepancia con los inmediatos superiores por las metas de carrera profesional.

(20)

### 1.3 Tipos de Estrés laboral

**Episódico:** Definido porque ocurre solo por un instante, es un estrés de momento y no se posterga por mucho tiempo para luego enfrentarlo y resolverlo logrando que desaparezcan los síntomas que lo originaron ejm. Cuando el trabajador es despedido.

**Crónico:** Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá, ejm. Ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos circadianos biológicos, responsabilidades y toma de decisiones muy importantes.

(20)

### 1.4 Fases del estrés

**Fase de Alarma:** Respuesta inmediata y natural de nuestro organismo a un factor estresante; generando una respuesta frente a esta situación a lo que considera como una agresión externa exigiendo un esfuerzo, liberando adrenalina, noradrenalina y otras hormonas que provocan síntomas como:

- ✓ Taquicardia con liberación de glóbulos rojos.
- ✓ Incremento de la respuesta pulmonar.
- ✓ Produce dilatación pupilar.
- ✓ Redistribución de las defensas de nuestro organismo
- ✓ Incremento del número de linfocitos (defensas) e incremento de la coagulación sanguínea.
- ✓ Incremento de la circulación de la sangre, retira de la piel para cubrir la parte muscular, cerebro y corazón.

Además, se inicia una activación psicológica, incrementando nuestro nivel de atención y capacidad de concentración. Una vez que este estímulo se desvanezca, nuestro sistema nervioso se restablece y regresa a su condición normal.

Siendo la respuesta transitoria necesaria y esperando no resultar perjudicial, de acuerdo a la capacidad de recuperación que tenga nuestro organismo. Se puede decir que es una fase de corta duración. (20)

**Fase de Resistencia:** A la cual se la puede definir como al estímulo que se prolonga con el tiempo, haciendo que nuestro organismo permanezca en un estado de resistencia y conteniendo el agotamiento, nuestro cuerpo tiende a estabilizarse con este estrés reduciendo los síntomas quedando en una situación de control momentáneo. El tiempo de duración de esta fase puede ser muy irregular todo dependerá del nivel de resistencia del organismo de la persona al estrés generado el cual necesariamente diferencia factores biológicos y psicosociales, concluyendo que los factores estresantes pueden prolongarse demasiado en el tiempo, generan una gran intensidad y hace que el individuo ya no pueda controlarlo y sea incapaz de poder eliminarlo, controlarlo y rechazarlo y superarlo donde aparece la fase de agotamiento. (20)

**Fase de Agotamiento:** A la cual definiremos como la fase donde involucra el agotamiento de nuestros recursos fisiológicos y donde ya es imposible poder controlarlo y nuestro organismo no resiste las agresiones y estímulos del entorno en el que nos desarrollamos lo cual se manifiesta con la aparición de consecuencias dañinas para la salud, además de ser

repetitivas y prolongadas. El profesional que padece esta situación entra en estado con riesgos de padecer con alteraciones graves. (20)

### **1.5 Fuentes Potenciales del estrés laboral**

De acuerdo al Modelo de Cooper y Payne refiere que existen 3 categorías de fuentes potenciales de estrés laboral:

**Factores Ambientales:** dentro de las más importantes en una organización tenemos:

- a) La incertidumbre económica: Los cambios, modelos y políticas económicas pueden provocar inseguridad y temor generando angustia en el individuo, no siendo ajeno en el Perú ya que debido a la crisis generada por la pandemia incrementan en mayor o menor grado el estrés. Toda crisis económica puede ir acompañada del desempleo, desvalorización monetaria, trabajos temporales con salarios afectados.
- b) La incertidumbre política: La cual se observa en países en proceso de desarrollo ya que tienen regímenes en desarrollo lo cual genera estrés y tensión, también hay países como Canadá o Francia donde esto no sucede ya que tienen regímenes políticos estables donde los cambios se suelen dar de manera ordenada y en forma progresiva. Aun así, cabe resaltar que las amenazas y los cambios políticos incluso en países estables pueden provocar estrés.
- c) La incertidumbre tecnológica: Con el contexto en el que se vive, donde el uso de la tecnología y la digitalización hace que toda persona se encuentre capacitado para estas innovaciones y cuando no se posee las habilidades y experiencia necesarias para el uso, genera tensión. El avance tecnológico es el tercer tipo de factor del entorno que puede producir estrés. El uso de los sistemas de comunicación vía online, la automatización, el uso del sistema informático y de otras formas de innovación tecnológica presentan hoy en día una tensión en muchas personas que pueden provocarles estrés. (20)

**Factores Organizacionales:** Clasificado en función a las tareas, al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de vida de la organización.

- a) Las demandas de la Tarea: son factores relacionados al trabajo de una persona: El trabajo en el cual se desempeña el individuo, las características de sus actividades, las condiciones

laborales del trabajo, el ambiente laboral y el nivel de autonomía de acuerdo a su conocimiento genera una autonomía capaz de controlar el estrés. A mayor interdependencia para las actividades del individuo, mayor será el estrés potencial. La autonomía bien direccionada es capaz de reducir el estrés. Además, cabe resaltar que factores como el ruido, la luz, la temperatura y otras condiciones físico-ambientales pueden aumentar la ansiedad.

b) Demandas del Papel: El rol que desempeña el individuo dentro de la organización, sea nivel administrativo u operacional ocasiona tensión generando conflictos por este cargo, pudiendo afectar las relaciones dentro de su entorno. El conflicto por los roles puede exacerbar nuestro estrés pudiendo convertirse en difíciles de conciliar o satisfacer, por la sobrecarga de actividades y el no tener definido las funciones puntuales en cada cargo según el puesto en el que se encuentre, generando finalmente conflictos y expectativas en el individuo por el desconocimiento de su rol.

c) Demandas Interpersonales: Estas generan estrés debido a una mala interacción social, sobre todos en trabajos que demandan interrelaciones en sus funciones y/o tareas sobre todo en empleados con características de necesidad social.

d) La estructura organizacional: Este estrés generado por el cuadro jerárquico de la organización debido a las diferencias internas, a las reglas y normas, y finalmente el poder en la toma de las decisiones. Los reglamentos y reglas con la falta de participación para decisiones que afecten directamente al individuo son ejemplos de variables estructurales que podrían generar y ser fuente de estrés.

e) El liderazgo organizacional: Toda organización maneja un estilo administrativo y el papel del líder determina y ejerce mucha influencia en la organización. Muchos de estos líderes por su naturaleza crean una cultura de tensión, incrementan el temor y ansiedad, por la forma de dirigir hacia el cumplimiento de las metas siendo muchas veces inalcanzables para los plazos establecidos, el excesivo control y despido constante de empleados que no se esfuerzan según lo indicado por la organización.

f) Etapa de la vida de la organización: La etapa de vida de una organización tiene un ciclo desde su constitución, desarrollo, crecimiento y declive lo cual puede generar en los empleados diferentes presiones y niveles de estrés, por lo que la etapa de constitución y declive siempre son muy estresantes, ya que el inicio tenga mayor incertidumbre y emoción por la apertura mientras que la segunda requiere y necesita muchas veces recortes, despidos

y toda una serie de incertidumbres. El estrés es menor en la etapa de desarrollo por el equilibrio alcanzado por la organización de la empresa y más aún si es reconocida por la sociedad y el mercado permanece intacto. (20)

**Factores Individuales:** Durante el quehacer de la jornada laboral también puede verse afectada por los problemas internos de sus trabajadores y pueden influir negativamente en su trabajo, entre estos factores destacan los problemas familiares, económicos, sociales y personales.

a) Los problemas familiares: Dependiendo de la importancia que genere en el trabajador su familia y sus relaciones personales dentro de esta, como son por ejm. los problemas de salud, conyugales, estado marital y los problemas de disciplina con los hijos podrían considerarse como estresores que afectan directamente a los trabajadores y que influyen permanentemente siendo muy difíciles de ser olvidados durante la jornada laboral.

b) Los problemas económicos: El estrés generado en los individuos por los problemas económicos y financieros desvían el foco de atención y concentración en su jornada laboral. Muchas veces no solo genera estrés el monto económico que perciben ya que los que perciben buenos ingresos económicos, así como los que ganan regular o muy poco padecen de muchos problemas internos. Se observa que existen individuos que administran o mal gastan su dinero o que tienen necesidades particulares y estilos de vida que exceden su nivel de ingresos.

c) La personalidad: Es el comportamiento de una persona de acuerdo a sus experiencias, hábitos adquiridos a lo largo de su vida a las motivaciones propias y que este comportamiento y sus características generan un patrón de comportamiento que influye en mayor o menor grado a la susceptibilidad frente al estrés. La personalidad de muchos individuos podría generar un clima para acentuar los aspectos negativos de su vida en general y del entorno en el trabajo en particular, por lo que se definiría que el factor personal o individual influye considerablemente para el estrés, esta disposición de una persona se determinaría como factor es decir su personalidad. (20)

## **1.6 Dimensiones del Estrés**

Dentro de los instrumentos más exactos y utilizados para medir el estrés en el trabajador

según el nivel de síndrome de burnout donde se identifica las dimensiones que afectan al individuo está el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) del año 1986, la cual mide 3 sub escalas y está clasificado en:

a) **Agotamiento emocional.** Es el estado emocional donde presenta una disminución y afecta la capacidad emocional por la pérdida de recursos que sobrepasan nuestro control, sesgo en el manejo, diagnóstico y tratamiento de los pacientes por olvidos frecuentes, falta de concentración, la suma de estímulos adversos que generan una sensación de incapacidad, tiene nueve preguntas. Valora la vivencia desde 26 estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, puntuación máxima 54.

b) **Despersonalización o deshumanización.** Generado y se evidencia por las actitudes negativas, falta de empatía y pérdida de sensibilidad hacia los usuarios a quienes prestamos una atención y termina con daño y maltrato a los pacientes, irritabilidad durante el horario de trabajo, no prestar la suficiente atención y concentración para tomar decisiones de una adecuada valoración pudiendo ver a los pacientes como elementos de producción. Consta de cinco ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

c) **Falta de Realización Personal.** Corresponde a como el trabajador evalúa y enfrenta el desarrollo de su propio trabajo muchas veces psicosocialmente y de forma negativa, con frustración en su progreso personal y profesional además de vivencias en su entorno donde genera competitividad y por ende una autoestima baja de si mismo, al no lograr superar muchas veces y ver como inalcanzable los objetivos de la organización, consta de ocho ítems. Evalúa sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. (20 y 23)

## **2.- CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional se puede definir como las percepciones compartidas por todos los miembros de una organización relacionado al tipo de trabajo que realizan, el entorno y ambiente laboral donde se desarrolla este trabajo, a las relaciones interpersonales que se producen al interior y como estas de una forma adecuada o negativa terminan influyendo directamente en el trabajo.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico,

por lo cual requiere investigación, actualización y verificación a fin de identificar estas percepciones, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable. (29)

## **2.1 Importancia de Estudiar el Clima organizacional**

Sería importante el estudio del Clima Organizacional, ya que nos permite identificar y conocer la opinión y las perspectivas de todos los trabajadores de nuestra organización en forma científica y sistemática sobre las condiciones de trabajo y la vivencia dentro de este entorno laboral de trabajo, a fin de elaborar planes de intervención que permitan detectar y priorizar los factores negativos porque afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. Estudiar el clima organizacional es sumamente complejo y a la vez muy importante evaluar la dinámica de la organización, el entorno y los factores humanos. Ya que en toda organización el valor más importante y se reconoce que es el factor humano siendo necesario contar con mecanismos de medición programados y con un periodo constante el clima organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se define y conoce la percepción que el trabajador tiene acerca de la situación y el entorno de las relaciones dentro de la organización, y mirar sus expectativas futuras, para definir programas de intervención desarrollando un mejor sistema de seguimiento y evaluación, tener un buen Clima Organizacional merece una inversión a largo plazo. (29)

## **2.2 Características del Clima organizacional**

Define a la relación que tiene el individuo respecto al ambiente donde se desenvuelve, así como las relaciones interpersonales con el resto de trabajadores donde labora. Entre sus características tenemos:

- ✓ Los estilos de comunicación de acuerdo al estado emocional y expresión de estos
- ✓ Afecta a todos los miembros de la organización dentro del ámbito donde se desarrollan.

- ✓ Se puede valorar el nivel de identificación y su compromiso de cada integrante de la organización.
- ✓ El clima recibe influencia de algunos factores como son políticas de gestión, planes generales y estilos de dirección, etc.
- ✓ Posee un gran impacto sobre los comportamientos y el nivel de desempeño de sus miembros.

### **2.3 Componentes del Clima organizacional**

#### **Potencial Humano:**

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos, pudiendo ser medidos con dimensiones tales como: Liderazgo, innovación, recompensa y confort.

#### **Diseño Organizacional (estructura)**

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización pudiendo ser evaluados a través de: Nivel de la estructura, la toma de decisiones, nivel de comunicación organizacional y la remuneración. (29)

### **2.4 Dimensiones del Clima organizacional**

- a) **Liderazgo.** Capacidad ejercida por los jefes en este caso, y que mide esta capacidad de influir, motivar a fin de lograr resultados de acuerdo a los objetivos y metas de la organización, y este liderazgo sin un patrón definido, ya que depende de muchas condiciones que existen en el entorno social como: principios, procedimientos, valores, y normas sobre todo en este contexto de la situación como es la pandemia.

- b) **Cohesión y gestión de conflictos.** Se podría definir como el nivel de colaboración entre los miembros de la organización dentro del ámbito de su trabajo, el apoyo para deliberar respecto a sus preocupaciones, resolver conflictos abiertamente y poder manifestar sus angustias frente a los otros sin temor a ser estigmatizados.
- c) **Comunicación.** Se refiere a las redes de comunicación que existen dentro de la organización y si la información que se brinda es clara, precisa y actualizada.
- d) **Recursos Institucionales.** Se refiere al contar con elementos, equipos necesarios y suficientes para el desarrollo laboral con el fin de garantizar y mantener un ambiente físico saludable y satisfactorio.
- e) **Capacitación.** Se refiere a la capacitación recibida para tratar a pacientes durante la pandemia, así como capacitación para el uso de EPP, generando tranquilidad y adaptación a las nuevas formas de trabajo con los nuevos procedimientos y muchas situaciones que viven los trabajadores en el desempeño de su trabajo.
- f) **Preocupación y toma de decisiones.** Esta dimensión se apoya en los aspectos de adaptación y riesgo de no contar con equipos suficientes y las medidas a tomar en caso de enfermarse, así como el riesgo de contagiar a sus seres queridos. (12)

## 2.5 Tipos de Clima organizacional

Se identifican cinco tipos de clima organizacional, donde en el desarrollo profesional pasamos por ellos, dentro de las etapas del desarrollo de la organización, generado como respuesta a las exigencias internas y externas, en muchas circunstancias se puede experimentar cada tipo de clima en forma puntual, pero en la mayoría de las circunstancias es la mezcla de dos tipos de clima. (30)

- a) **Clima rutinario:** Caracteriza actividades fortuitas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están marcadas por la hostilidad, la desconfianza y la amenaza. Los trabajadores se dedican a sus tareas porque creen que el trabajo no tiene significado y no vale la pena.
- b) **Clima orientado para la tarea:** Se basa en “el trabajo bien hecho desde la primera vez”. Podría definirse como un trabajo muy bien desarrollado con sistemas adecuados y un control preciso los cuales serán evaluados constantemente, siempre buscando la eficacia, además los líderes ejercen mucho control y presión en todo momento y fases de la actividad a diario como a modo de evaluación constante. Las personas que viven bajo

este clima piensan que tienen posiciones importantes encontrando una mayor satisfacción al hacer un trabajo siempre bien hecho.

- c) **Clima de apoyo mutuo:** Al tener un clima organizacional adecuado genera dentro de los trabajadores sentimientos de amistad, simpatía, compañerismo y preocupación entre los miembros del grupo, generando un equipo bien unido y una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Muchas veces hasta las tareas más complejas se vuelven de fácil solución y hasta los requisitos tienen una importancia mínima, teniendo en cuenta que todos los integrantes de la organización responde a este clima de diferente manera.
- d) **Clima práctico:** Básicamente caracterizado por la cooperación y sociabilidad entre sus miembros. Las relaciones se dan en un ambiente de tolerancia donde esta interrelación genera dependencia y necesidad de negociar las unas con las otras, haciendo tareas con el objetivo de un beneficio mutuo entre áreas de una organización, la suma de responsabilidades buscando el bien común hacen que la mayoría se sienta bien al hacer un trabajo adecuado. Las diferencias los resuelve el mismo individuo, y si alguna diferencia afecte a varios miembros de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
- e) **Clima propósito:** Clima organizacional con un objetivo trazado por sus integrantes desde un inicio, con evaluaciones constantes y abierta a cualquier cambio y con influencias directas. Caracteriza a los miembros de esta organización tener un sentido y propósito común y desarrollan un compromiso fuerte para ese objetivo y con relaciones interpersonales adecuadas. Los conflictos son considerados como las oportunidades para la mejora en busca de crecer como organización en vez de evitarlos u ocultarlos. (30)

El clima organizacional que perciben los individuos tiene cierta influencia en sus actitudes y conductas, estas percepciones que filtran una realidad, condicionado a la motivación laboral y al rendimiento profesional, siempre a la par con otras variables como son el tipo de personalidad, la situación laboral y la gerencia de la organización como son sus procesos de sus actividades y su estructura. Las diferentes variaciones en la percepción del individuo de acuerdo al tipo de función y del nivel jerárquico que se ocupe el trabajador, podemos encontrar a nivel interno de la organización diversos microclimas internos, desde los trabajos

puntuales y particulares por grupos ocupacionales, existiendo además cierta correspondencia en las percepciones del clima entre los trabajadores. (31)

Un clima Organizacional adecuado hace sentir cómodos y con sentido de pertenencia a los integrantes, ya que involucra sus necesidades humanas, satisfacción y motivación. Estas acciones refuerzan la sensación de pertenencia y aceptación por el grupo, la autorrealización y la estima, el trabajador que se encuentra motivado se siente comprometido, y el grado de pertenencia se da en medida que se satisface sus necesidades además de mantener una información y comunicación efectiva. (31)

### **3.- PREVENCIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19**

La situación que atravesamos por la presencia de la pandemia ha generado cambios a nivel económico muy duros con la transformación de muchas empresas y con grandes repercusiones económicas que afectan el empleo por ende la afectación a nivel individual (psicológica), en lo social esta situación es catalogada como la peor crisis mundial después de la segunda guerra mundial según el informe del observatorio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “La Covid-19 y el mundo del trabajo” (2020), con un aproximado de 436 millones de empresas afectadas a nivel mundial. El 68% de la fuerza del trabajo mundial se encuentra en países en desarrollo donde se encuentran cerrados y en confinamiento con riesgos de insolvencia, organizaciones que tendrán que recuperarse en el mediano plazo, con necesidades de reajuste a nivel de sus trabajadores lo que implica despidos para que puedan garantizar ambientes de trabajos seguros y poner en práctica las directivas sanitarias emitidas por los entes responsables de cada país.

De esta problemática deriva que los trabajadores se encuentran en nuevos peligros y riesgos relacionados con el trabajo y el estrés, así como el nivel de exposición de tipo biológica principalmente en los trabajadores del área de salud. Muchas veces tareas y actividades que se vuelven desagradables maximizando el temor a contagiarse, la falta de medidas de control, el miedo social, riesgo de contagio a sus familiares directos y sumado la incertidumbre en su puesto de trabajo. Toda esta situación afecta emocionalmente a los trabajadores de la salud ya que son los que se encuentran en atención directa demandando una mayor atención,

concentración y capacitación debido a la gran cantidad de información de diferentes tipos, normas, regulaciones, protocolos los cuales deben ser asimilados y aplicados. Así que la OMS advierte una mayor necesidad de inversión en la salud mental con el aumento drástico de enfermedades psíquicas (OMS; 2020). Se vuelve a centrar en factores influyentes sobre esta problemática como son el temor contagio, la pérdida de familiares, el aislamiento social, la pérdida de ingresos económicos y todos estos generan mayor estrés en nuestra salud mental generados por efectos del Covid-19

Cabe resaltar que el impacto que provoca la covid-19 en el trabajador genera una profunda crisis con muchos riesgos, además de las pérdidas económicas por el confinamiento tanto a empresas y a trabajadores que deben adaptarse a los nuevos escenarios de convivencia, poniendo en práctica las medidas sanitarias emitidas, uso de doble mascarilla, protector facial, distanciamiento social, lavado de manos.

Se puede resumir esta demanda en:

- 1) Necesidad de una mayor capacitación, concentración, atención y asimilación de toda la información por parte de los trabajadores, y
- 2) El incremento por la sobrecarga de responsabilidades en muchos casos, ya que los propios trabajadores deben asegurar que los pacientes y usuarios necesitados de atención cumplan con las medidas de seguridad diseñadas por la organización. Toda esta situación puede generar una gran carga mental pudiendo desencadenar en altos niveles de estrés con su consecuente perjuicio para la salud. Al encontrarnos frente a esta crisis es importante y urgente tener un plan de trabajo de intervención, programas preventivos y aplicación de estrategias que permitan realizar ajustes a tiempo y que garanticen ambientes y entornos de trabajo seguros, tanto para la organización como para el trabajador. (27 y 28)

#### **4.- TEORIAS DE ENFERMERIA AL RESPECTO**

##### **4.1 Teoría de Enfermería de los Sistemas. (Betty Neuman)**

El modelo de los sistemas de Betty Neuman está centrado en la reducción de la tensión, así como los efectos y las respuestas frente a ellas, así como el desarrollo y mantenimiento adecuado de la salud, esta teoría define al estrés como la respuesta del cuerpo ante cualquier

demanda que se le haga, incrementando la necesidad de reajuste del organismo, el estrés se sintetiza por la demanda de actividad que realizamos encontrando con estímulos positivos y negativos, a los cuales los llamamos agentes estresantes, considera tres tipos de entorno: El entorno externo, el interno y el entorno creado.

En esta teoría, la salud es concebida como el movimiento continuo del bienestar a la enfermedad, donde el profesional de enfermería tiene que ser el equilibrio y la guía o ejemplo a la persona/cliente o paciente para alcanzar el bienestar y estabilidad de su salud. Por lo que la enfermera tiene una mayor responsabilidad en este triángulo de interacción, si ella se encuentra en desequilibrio y parcialmente afectada por este acumulo de interacciones del entorno, entonces las tareas que brinda al cuidado integral al paciente se verían afectados. (34)

#### **4.2 Teoría de la Diversidad y de la Universalidad de los Cuidados de (Marilyn M. Leininger)**

La teoría de la enfermería transcultural demuestra el criterio de generalidad y que se aplica dirigiendo los cuidados enfermeros con una perspectiva multicultural, identificando una gran cantidad de aspectos de la cultura y factores que influyen en gran medida a la práctica de los cuidados de la salud.

Esta teoría tiene gran y diferente perspectiva de aspectos comunitarios que determinan como ofrecer cuidados culturales específicos, refiere la naturaleza, la importancia y las características principales de la diversidad, reflejando aspectos sociales, genéticos que podrían considerar actualmente como determinantes, es la teoría de hoy y del mañana y su uso irá en aumento en nuestro mundo cada vez más multicultural y con factores sociales influyentes. (35)

## **2.2 Formulación de hipótesis**

### **2.2.1 Hipótesis general**

H1. Existe relación significativa entre nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas.

### 2.2.2 Hipótesis específicas

He1. Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas.

He2. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas.

He3. Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de Comas.

## **CAPITULO III:**

### **METODOLOGIA**

#### 3.1 Método de la Investigación

El método Hipotético deductivo de la investigación con el fin de extraer conclusiones de las hipótesis planteadas respecto a la relación de ambas variables, mediante este método se va de lo general a lo particular. (32)

#### 3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque mide la variable de estudio con indicadores numéricos. (32)

#### 3.3 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es de tipo correlacional debido a que establece la relación entre dos variables de interés. (32)

#### 3.4 Tipo de investigación

Aplicada debido a que los resultados contribuirán a la motivación y concientización de los jefes inmediatos para así planificar estrategias que permitan contribuir con el propósito de la investigación. (33)

#### 3.5 Diseño

La presente investigación es de diseño no experimental transversal ya que estudia a la variable en un determinado periodo de tiempo y espacio. (33)

#### 3.6 Población y Muestra

Población: La población total y general fue de 250 trabajadores los cuales laboraron durante el 2020 en el Centro materno Infantil Santa Luzmila II.

Muestra y tipo de muestreo: la muestra fue de 150 trabajadores que laboraron durante el 2020 en atención directa con pacientes Covid-19; los cuales rotan por los servicios de emergencia, hospitalización, sala de partos de forma mensual, se utilizó la fórmula para una población finita y el tipo de muestreo probabilístico.

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

en donde:

N = tamaño de la población      q = seguridad, y  
 Z<sub>α</sub> = nivel de confianza,      e = precisión.  
 p = proporción esperada,

Donde:

N = 250

Z = 1.96

p= 0.5

q= 0.95

e= 0.07

Reemplazando en la ecuación:

$$\frac{250(1.96)^2 (0.5) (0.95)}{(0.07)^2 (250 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.95)}$$

$$(0.07)^2 (250 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.95)$$

n= 150 trabajadores

En la muestra de 150 trabajadores de las áreas de emergencia del centro materno infantil se encuentran profesionales (médicos especialistas, médicos generales, enfermeras, obstetras) y personal no profesional (técnicos de enfermería y personal técnico asistencial).

### 3.6.1 Criterios de inclusión:

- Personal de la salud que laboran en las áreas de atención de emergencia, hospitalización, sala de partos y de forma rotativa según programación.
- Personal programado de guardia y en atención directa a paciente Covid.
- Personal de la salud que admitan participar en la investigación mediante la firma del

consentimiento informado.

### 3.6.2 Criterios de exclusión:

- Personal que se niegue a participar en el estudio.
- Personal estudiante o residente de cualquier profesión que se encuentre rotando por los servicios.
- Personal de salud que se encontraba de licencia durante el tiempo de recolección de datos.
- Personal de salud que se encontró laborando en remoto pero que tenían algunos turnos en forma presencial.

### 3.7 Variables y operacionalización (Ver Anexos)

#### **Variable 1: Nivel de Estrés**

**Definición Conceptual:** Es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes en nuestro entorno lo que nos exige continuas adaptaciones.

**Definición Operacional:** Es la reacción que tiene el trabajador ante exigencias que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, pudiéndose hacer excesiva o de difícil control, apareciendo el estrés en el trabajo.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Agotamiento	1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Ordinal	Nivel Estrés Alto
	2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		
	3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0: Nunca	
	6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1: Casi Nunca	
	8.Siento que mi trabajo me está desgastando		
	13.Me siento frustrado en mi trabajo	2: Algunas	

	14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	Veces 3: Bastantes Veces	
	16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		
	20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		
Despersonalización	5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	4: Muchas veces 5: Casi siempre 6: Siempre	Nivel Estrés Medio
	10.Siento que me he hecho más duro con la gente		
	11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		
	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes		
	22.Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas		
Realización Personal	4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes		Nivel Estrés Bajo
	7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes		
	9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo		
	12.Me siento con mucha energía en mi trabajo		
	17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes		
	18.Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes		
	19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		
	21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada		

## Variable 2: Clima Organizacional durante la pandemia covid-19

**Definición Conceptual:** Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones que afectan a dicho trabajo, la organización influye en las actitudes y las conductas de los individuos y los grupos.

**Definición Operacional:** Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización durante la pandemia por el covid-19.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Liderazgo	1.Existe un comité de crisis para el manejo de la pandemia	Ordinal	Clima Organizacional Adecuado
	2.Se quien/quienes lideran el comité de crisis para el manejo de la pandemia.		
	3.Tengo claro mi rol y lo que se espera de mi en este contexto		
	4.Quienes toman decisiones se interesan y ocupan de mejorar condiciones y clima laboral para manejar adecuadamente la pandemia.		
Cohesión y Gestión de Conflictos	5.Existe un espacio para deliberar entre colegas acerca de nuestras preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia	2: Si	
	6.Los trabajadores nos apoyamos mutuamente y funcionamos como una unidad	1: No	
	7.Me siento confiado en manifestar mi angustia o ansiedad frente a mis colegas superiores sin temor a que me estigmaticen.	1: No tengo certeza	
	8.las diferencias y los conflictos en el servicio y en la organización se resuelven abierta y constructivamente.	0: Desconozco absolutamente	
Comunicación	9.Toda la información referida a la pandemia que recibo es clara, precisa y actualizada	0: Desconozco absolutamente	
	10.La información oficial sobre la pandemia me llega a través de una única fuente institucional.		
	11.Estan disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes covid-19.		
	12.Se me comunico el plan de contingencia del centro de salud.		
Recursos Institucionales	13.Cuenta con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente descontaminado.	Clima Organizacional No Adecuado	
	14.Cuenta con equipos de protección personal (mascarillas, guantes, protector facial) para prevenir las infecciones en los trabajadores de salud.		
	15.Otorga condiciones laborales adecuadas (áreas y espacios de descanso, comidas, ropa de trabajo) para el personal de salud.		
	16. Existe una clara política de vacunación antigripal para el personal de salud.		
Capacitación	17.Me capacité en manejo de pacientes con covid-19		
	18.Me siento adecuadamente capacitado para manejar casos probables de covid-19		
	19.Me siento adecuadamente capacitado en el uso de equipos de protección personal		
	20.Me siento adecuadamente capacitado sobre cómo protegerme en general respecto al covid-19.		
Contexto de la pandemia ¿Qué es lo que más le preocupa?	21.No disponer de alcohol gel ni insumos básicos para prevención en el centro de trabajo.		
	22.No tener equipos de protección personal para protegerme		
	23.No saber qué medidas tomar frente a un paciente con covid-19 positivo.		
	24.Contagiarme y que me estigmaticen		
	25. Contagiarme y/o poner en riesgo a mi familia / mi entorno.		

### 3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.8.1 Técnica

Los datos se obtendrán a través de la encuesta mediante la aplicación de unos instrumentos establecidos e ítems con preguntas paramétricas el cual permitirá analizar la información con facilidad, esta encuesta valora con un puntaje la reacción y la respuesta del encuestado, definiendo sus características principales de la población objetivo además de sus percepciones y actitudes, se empleara esta técnica porque se busca la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia por Covid-19.

#### 3.8.2 Descripción de instrumentos

##### **Ficha Técnica de la Escala de Burnout de Maslach**

Nombre: Escala de Burnout de Maslach

Autor: Cristina Maslach

Ámbito de aplicación: Personal de salud que labora en el CMI Santa Luzmila II

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Administración: Se realizará por la entrevista personal a cada trabajador del establecimiento con un tiempo de 20 minutos, que define las 3 dimensiones del nivel de estrés: agotamiento emocional cuya puntuación máxima es de 54, despersonalización con una puntuación máxima de 30 y realización personal con puntuación máxima de 48, que comprende 22 preguntas, la medición será través de la escala de Likert que mide del 0 al 6.

Aspecto a evaluar: Nivel de estrés

Técnica: La técnica es de elección forzada: tipo Likert

Escala valorativa: Se determinará 3 niveles de estrés

Estrés Alto: 67 - 69

Estrés Medio: 34 – 66

Estrés Bajo: 1 - 33

Meta: De acuerdo a los resultados se permitirá describir el nivel de estrés del personal de salud que labora en el centro Santa Luzmila.

### **Ficha Técnica de la Encuesta sobre Clima organizacional para enfrentar la Pandemia**

Nombre: Cuestionario sobre Clima organizacional para enfrentar la pandemia.

Autor: Zulma Ortiz, Laura Antonietti, Alejandro Capriati (2020)

Ámbito de aplicación: Personal de salud que labora en el CMI Santa Luzmila II en forma rotativa por los servicios de sala de partos, emergencia y hospitalización.

Dimensiones: Liderazgo, Cohesión y gestión de conflictos, comunicación, recursos institucionales, capacitación y contexto de la pandemia.

Administración: a través de la entrevista personal a cada trabajador con un tiempo de 20 min, lo que explora las seis dimensiones sobre el clima organizacional en tiempos de pandemia, el cual comprende 25 preguntas, cuya medición será través de la escala de Likert que mide del 0 al 2 con 4 opciones; si, no, no tengo certeza, desconozco absolutamente.

Aspecto a evaluar: Percepción del clima organizacional

Técnica: La técnica es de elección forzada: tipo Likert

Escala valorativa: Percibe Clima Organizacional Adecuado: 15 - 50

Clima Organizacional No adecuado: 1 - 14

#### 3.8.3 Validación de Instrumentos

Ambos instrumentos ya son aceptados y validados

1.- La validez para el cuestionario del Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), lo tomamos de la tesis “Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017, donde hizo uso del juicio de expertos y realizó una consulta a cinco expertos con un cuestionario de 10 indicadores para poner a prueba el instrumento: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y

pertinencia; y evaluándose en cinco niveles: Excelente (E), Muy buena (MB), Buena (B), Regular(R) y Deficiente (D), por los enunciados en cada pregunta. De acuerdo con los jueces, existe un alto grado de validez de contenido, por lo que el instrumento es adecuado para medir los objetivos propuestos en la investigación.

**Tabla 3: Validez de instrumento por jueces expertos**

N°	Indicador	Variable	Estrés Laboral
1	Claridad	MB	MB
2	Objetividad	B	MB
3	Actualización	MB	B
4	Organización	MB	B
5	Suficiente	B	B
6	Intencionalidad	B	B
7	Consistencia	B	B
8	Coherencia	MB	B
9	Metodología	MB	MB
10	Pertinencia	MB	MB

Validez promedio: 0.90 0.83

2.- La validez para la encuesta sobre Clima organizacional para enfrentar la pandemia menciona el estudio 2020 donde utilizo también la técnica de juicio de expertos, y poner a prueba, se consultó a ocho expertos de diferentes disciplinas con modificaciones respectivas, y descritos con frecuencias absolutas y relativas utilizando el test de chi cuadrado dando valor a las respuestas si=2, no tengo certeza o desconozco absolutamente = 1, No= 0; quedando cada dimensión con cuatro preguntas con un valor de 0 y 2 y finalmente clasificado con un puntaje global como adecuado o no. De acuerdo a los expertos y resultados obtenidos que brinda validez al contenido, pudiendo ser utilizado para medir estas variables en la investigación, dando validez al instrumento el comité de ética de Investigación del Hospital El Cruce.

#### 3.8.4 Confiabilidad de Instrumentos

Ambos instrumentos cuentan con confiabilidad propia.

1.- El cuestionario del Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) ya cuenta con una confiabilidad propia, sin embargo, fue llevado a nuevo juicio de expertos, confirmándose dicha confiabilidad para el cuestionario del estrés, cuyos datos para la tesis reportada fue:

**Tabla 4: Confiabilidad de Instrumento.**

<u>Variable</u>	<u>N° Ítems</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>Conclusión</u>
Estrés Laboral	22	0.804	Excelente

El nivel de confiabilidad por el coeficiente alfa de Cronbach para la variable Estrés laboral es de 0.804, lo cual significa que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

2.- El instrumento para la encuesta sobre el Clima organizacional fue construido por el comité técnico de expertos en el área médica (Buenos Aires 2020) para evaluar los predictores se construyó un modelo de regresión logística multivariado, la confiabilidad reportada fue de:

**Tabla 5: Confiabilidad de Instrumento.**

<u>Variable</u>	<u>N° Ítems</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>Conclusión</u>
Clima Organizacional	25	0.65	Confiable

### 3.9 Plan de procesamiento y análisis de los datos

Para el presente trabajo se procesarán los datos de ambos instrumentos codificados y transferidos a una matriz, para proceder a su análisis a través del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24.0; de los resultados obtenidos se procederá a analizar la variable nivel de estrés en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y con la variable clima organizacional visualizando a través del uso de tablas, frecuencias y gráficos. Se aplicará la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre las variables.

### 3.10 Aspectos éticos

En el siguiente proyecto de investigación se tiene las siguientes consideraciones éticas:

#### **1. Confidencialidad:**

Referirse a una información que se considera susceptible de protección, en razón de que su conocimiento por terceros puede dañar al titular de la misma. Tener cuidado con los documentos de investigación que contengan nombres o cualquier otra información personal. Solamente el equipo de investigación debe tener acceso a los documentos de investigación.

#### **2. Privacidad:**

Es aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado. Un sujeto, por lo tanto, tiene derecho a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándose la confidencialidad de sus cosas privadas.

#### **3. Respeto:**

Referido principalmente a actitudes de respetar, tener reconocimiento y aprecio por una persona o cosa, al ser un valor muy importante del ser humano, es fundamental para lograr una interacción social adecuada. Siendo premisa importante que para ser respetado es necesario aprender a respetar, entender al otro, valorar sus intereses y necesidades. Por lo que el respeto debe ser mutuo con un sentimiento de reciprocidad.

#### **4. Autonomía:**

Es la capacidad que se tiene para tomar decisiones propias, capacidad de tener nuestras reglas y normas sin influencias externas o internas. Este principio con un carácter imperativo debe respetarse como norma, solo tener excepciones cuando las personas no pueden ser autónomas o con una autonomía disminuida ejm., pacientes en estado vegetativo o con daño cerebral, etc., para lo cual se debe sustentar la no autonomía del paciente.

#### **5. Veracidad:**

Definida como la cualidad entre lo verdadero, estar conforme con ella y se ajusta a la

verdad, es un valor moral positivo que busca la verdad. La veracidad está relacionada con lo que se refiere a la verdad, a la realidad con la capacidad para ser siempre sincero, franco, honesto, decir la verdad y tener buena fe, contraponiéndose con la hipocresía, falsedad y la mentira.

Al constatar la veracidad de los hechos y comprobar ésta, muestra la necesidad de evaluar las circunstancias de cómo ocurrió y al no haber dudas que ponen en riesgo los acontecimientos de estos hechos.

#### **6. Justicia:**

Es respetar la verdad y dar a cada uno lo que le corresponda, a fin de disminuir las situaciones de desigualdad por creencias ideológicas, clase social, cultural, nivel económico, etc.). En nuestra sociedad, impone la obligación de tratar igual a todos sobre todo para los que laboran en el ámbito sanitario partiendo del principio que la salud es un derecho.

#### **7. No Maleficencia:**

Abstenerse de realizar acciones que puedan causar perjuicio y daño a los demás, catalogado como un imperativo ético válido para todos, principalmente en el ámbito biomédico y aplicarlo en todos los sectores de la vida humana. Para el área médica, este principio debe buscar una interpretación aceptable y buscando el bienestar ya que muchos actos médicos dañan al usuario, no dañar o perjudicar innecesariamente a otros, este principio va de la mano con el de beneficencia, para que prevalezca el beneficio sobre el perjuicio.

Las características médicas del principio de no maleficencia incluyen gozar de una formación teórica y práctica rigurosa y estar actualizado permanentemente para dedicarse al ejercicio profesional, investigar sobre procedimientos, tratamientos, y terapias nuevas, a fin de mejorar las terapias que sean menos doloroso y lesivo para los pacientes; avanzar por ejm, con el tratamiento del dolor.

#### **8. Beneficencia:**

Obligación de actuar en beneficio de otros, promoviendo sus legítimos intereses y suprimiendo prejuicios. En medicina, promueve el mejor interés por el paciente, pero sin

tener en cuenta la opinión de éste, es el poder decidir lo más conveniente para el paciente, pero no contempla la opinión de este debido a la falta de conocimientos médicos pudiendo discrepar a lo que es un perjuicio y que es el beneficio.

## CAPITULO IV:

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 4.1 Cronograma de actividades

<b>ACTIVIDADES</b>	Jul Ago 2020	Oct 2020	Dic 2020	Feb 2021	Abr 2020	Jul 2021	Nov 2021	Dic 2021
1.- Planteamiento del problema	X	X						
2.- Objetivos y Finalidad del Proyecto		X						
3.- Elaboración del marco teórico			X	X				
4.- Elaboración de las hipótesis e identificación de las variables				X				
5.- Elaboración del diseño metodológico				X	X	X		
6.- Elaboración de Instrumentos						X		
7.- Presentación del proyecto							X	X
8.- Aprobación del proyecto								X

## 4.2 Presupuesto

### Rubro de Bienes

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
A.- Materiales de Escritorio			
Papel Bond	2 millares	S/ 35.00	S/ 70.00
Lapiceros	5 unidades	1.00	5.00
Folder Manila	10 unidades	1.00	10.00
Fasteres	5 unidades	0.50	2.50
Sobres Manila	10 unidades	1.00	10.00
Plumones	2 unidades	3.00	6.00
Engrapador	1 unidad	15.00	15.00
Grapas	1 caja	7.00	7.00
Perforador	1 unidad	10.00	10.00
B.- Materiales de Impresión			
Impresiones blanco y negro	1 millar	0.10	100.00
Impresiones a color	½ ciento	1.00	50.00
C.- Material Procesamiento de Datos			
Memoria USB 8gb	1 unidad	35.00	35.00
<b>TOTAL: RUBRO DE BIENES</b>			<b>S/. 320.50</b>

Rubro de Servicios

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
a.- Copias	300	0.20	60.00
b.- Refrigerio	20	8.00	160.00
c.- Internet.	50	4.0	200.00
<b>TOTAL: RUBRO DE SERVICIOS</b>			<b>S/. 420.00</b>

Total, General

<b>Rubro</b>	<b>Precio Total</b>
1.- Rubro de Bienes	S/. 320.50
2.- Rubro de Servicios	420.00
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>S/. 740.50</b>

## BIBLIOGRAFIA

1. García M, Gil M. “El estrés en el ámbito de los profesionales de la Salud”; Revistas científicas de América Latina, el caribe, España y Portugal. España. 2016.
2. Organización Mundial de la Salud, “Occupational Health. Stress at the work place”, en [http://www.who.int/occupational\\_health/topics/stressatwp/en/](http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/)
3. García J, Gómez J, Martín J, et al. “Impacto del Sars-Cov-2 en la salud mental de los profesionales Sanitarios: una revisión sistemática”. Revista española salud Publica; 2020; Vol. 94.
4. Bueno M, Barrientos S. “Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la Salud”. Enfermería Clínica. ELSEVIER. España 2020.
5. Leal C, Díaz J, et al. “El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia”. Anales Sistema sanitario Navar. España. 2021 vol. 44 N<sup>a</sup> 1.
6. Muñoz S, Molina D, et al. “Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo y manejo del personal de salud durante la pandemia por Covid-19”; Acta Pediatr. Mex. 2020; 41 (Supl. 1).
7. Crespo M, “Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado”. Ecuador. 2021
8. Córdova A, Rossani G. “Covid-19: Revisión de la literatura y su impacto en la realidad Sanitaria Peruana”. Revista Facultad Medicina URP. 2020 Pag 471.
9. Reporte del Instituto Nacional de Salud y Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y control de Enfermedades – Minsa. “Sala Situacional Covid-19 Perú”. 14.07.2021. [dge.gob.pe/dash.personalsalud/#grafico11](https://dge.gob.pe/dash.personalsalud/#grafico11)- Sala situacional de Trabajadores del sector salud 26.07.21.

10. García P, Jiménez Aida, et al. “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19”. Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca, México 2020.
11. Betancourt M, Domínguez W, et al. “Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid-19”. Revista Científica Multidisciplinaria. Ecuador. 2020 VOL 4.
12. Ortiz Z, Antonietti L, et al. “Preocupaciones y demandas frente al Covid-19 – Encuesta al personal de salud” Instituto de Investigaciones Epidemiológicas Medicina Argentina 2020.
13. Idárraga Pamela y Gómez Sara. “Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia de covid-19”. Tesis, Escuela de Carreras Industriales. Colombia. 2021.
14. Pérez P, “El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato”. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador 2020.
15. Universidad CES, “Afectado el 40% del personal de salud en Colombia por trastornos mentales durante la pandemia por covid-19”. Tesis. Universidad CES de Medellín Colombia, 2020.
16. Chung Karol y Salas Jenny. “Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo 2018”. Tesis, Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego, 2018
17. Vargas Miriam y Huamanchao Flor. “Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del hospital María Auxiliadora” Tesis, Lima Universidad Nacional del Callao 2019
18. Ortiz Jenifer y Villanueva Grecia. “Clima y estrés laboral en colaboradores del Departamento de Enfermería de un Instituto de salud mental, Lima Norte 2021” Tesis, Universidad Cesar Vallejo Lima, 2021
19. Pereira, Claudia (2021). “Clima laboral y niveles de estrés durante la pandemia

- Covid – 19 en policías de la división de Investigación Criminal de Cusco”.  
Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima 2021
20. Stayroula, Leka (2000) “Libro la Organización del trabajo y el estrés I – Who Instituto of Work Healt y organizations”, Reino Unido.
  21. Chávez, V. “Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora” Tesis, Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
  22. Di Dorio, J. Hans Seyle. “Reacción General de Alarma”. Disponible en página web de Andro clínica, octubre 2005 disponible en:  
<http://www.androclinica.com/1003-el-estres-y-la-impotencia>.
  23. El estrés en la actualidad. Psicología General/Psicología del Trabajo. Diciembre 2008. Disponible en:  
[http://www.yopsicologo.com/files/estres\\_vida\\_moderna.html](http://www.yopsicologo.com/files/estres_vida_moderna.html).
  24. Murofuse N, Abranches S, et al. “Reflexiones sobre el estrés y el agotamiento y la relación con la enfermería” Revista latino Americana de Enfermeria. (2018) Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692005000200019&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692005000200019&script=sci_abstract&tlng=es).
  25. OMS Programa especial de análisis de Salud. Iniciativa de datos básicos en salud y perfiles de país. Washington. 2000.
  26. Martínez, luz. “Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19”. Revista de Comunicación y Salud. Vol. 10 N°2. Universidad Complutense de Madrid. España 2020.
  27. Benavides F, Delcos J, et al. “Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral”. Gaceta Sanitaria. 2018. Disponible en:  
<https://www.scielosp.org/article/ga/2018.v32n4/377-380/>
  28. Organización internacional del Trabajo. “El Covid-19 y el mundo del trabajo”. Tercera edición. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf).
  29. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2011.

30. Brunet L, “El clima del trabajo en las Organizaciones”, México. Editorial Trillas, 2011.
31. Chiang Margarita y Núñez Antonio. “Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”. Editorial Universidad de Comillas. Madrid España. 2010
32. Hernández R, et al “Metodología de la Investigación” 5ta Edición. Colombia. Mc Graw Hill Interamericana. 2010
33. Supo J. Seminario de Investigación Científica – Metodología de la Investigación para las ciencias de la salud (2da edición): Bioestadística EIRL. Perú
34. Neuman Betty “Modelo de Sistemas de Neuman”. EEUU 1982.
35. Leininger Madeleine y Marilyn McFarland “La teoría de la diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales” Nebraska EEUU 2003.

# **A N E X O S**

## 1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

"RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA DEL DISTRITO DE COMAS SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2020"

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en el personal de Salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas período Setiembre – noviembre 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia del Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas en el período Setiembre – noviembre 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>H1. Existe relación significativa entre nivel de estrés y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Nivel de estrés del personal de salud</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>1. Agotamiento Emocional 2. Realización Personal 3. Despersonalización</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Aplicada debido a que los resultados contribuirán a la motivación y concientización de los jefes inmediatos para así planificar estrategias que permitan contribuir con el propósito de la investigación.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cómo la dimensión Agotamiento Emocional del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas en el período Setiembre - noviembre 2020?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Describir cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de comas en el período Setiembre – noviembre 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>He1. Existe relación significativa entre la dimensión Agotamiento emocional y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Clima Organizacional durante la pandemia Covid-19</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>1. Liderazgo 2. Cohesion y Gestion de Conflictos 3. Comunicación 4. Recursos Institucionales 5. Capacitacion 6. Contexto de la pandemia Covid-19</p>	<p><b>METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>El método deductivo de la investigación con el fin de extraer conclusiones de las hipótesis planteadas respecto a la relación de ambas variables, mediante este método se va de lo general a lo particular. La presente investigación es de diseño no experimental transversal porque estudia la variable en un determinado período de tiempo y espacio</p>
<p>¿Cómo la dimensión Despersonalización del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas en el período Setiembre – noviembre 2020?</p>	<p>Describir cómo se relaciona la dimensión despersonalización del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de comas en el período Setiembre – noviembre 2020.</p>	<p>He2. Existe relación significativa entre la dimensión Despersonalización y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas.</p>			<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>La población total que se tiene son de 240 trabajadores en total. Para determinar la muestra de 183 trabajadores se utilizó la fórmula para una población finita y el tip</p>
<p>¿Cómo la dimensión Realización personal del nivel de estrés se relaciona con el clima organizacional durante la pandemia en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas en el período Setiembre – noviembre 2020?</p>	<p>Describir cómo se relaciona la dimensión realización personal del nivel de estrés con el clima organizacional durante la pandemia por covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de comas en el período Setiembre – noviembre 2020.</p>	<p>He3. Existe relación significativa entre la dimensión Realización personal y el clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila de Comas.</p>			<p><b>TECNICA E INSTRUMENTO</b></p> <p>La técnica es la encuesta y los instrumentos a usar son: Cuestionario Escala de maslach y la Encuesta sobre Clima organizacional para enfrentar la pandemia</p>

## 2.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

"NIVEL DE ESTRÉS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II DEL DISTRITO DE COMAS SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2020"

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS
VARIABLE 1  NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD	SEGÚN SU NATURALEZA  Cualitativa	Es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes en nuestro entorno lo que nos exige continuas adaptaciones.	Es la reacción que tiene el trabajador ante exigencias que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, pudiéndose hacer excesiva o de difícil control, apareciendo el estrés en el trabajo.	Agotamiento Emocional	1.- Incapacidad de concentración 2.- Sentimientos depresivos 3.- Sentimientos de desesperanza 4.- Fatiga cronica	Cuestionario, escala de Maslach  Preguntas:1,2,3,6,8,13,14,16,20
	ESCALA DE MEDICION  Ordinal			Despersonalizacion	1.- Actitud cinica 2.- Impaciencia 3.- Irritabilidad 4.- Conductas violentas	Preguntas:5,10,11,15,22
				Realizacion Personal	1.- Sentimientos de omnipotencia 2.- baja autoestima 3.- Sentimientos de escasa competencia profesional	Preguntas: 4,7,9,12,17,18,19,21
VARIABLE 2  CLIMA ORGANIZACIONAL DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19	SEGÚN SU NATURALEZA  Cualitativa	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones que afectan a dicho trabajo. la organización influye en las actitudes y las conductas de los individuos y los grupos.	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización durante la pandemia por el covid-19.	Liderazgo	1.- Conformacion e integrantes del comité de crisis durante pandemia covid-19 2.- Rol definido	Encuesta sobre Clima Organizacional para enfrentar la pandemia  Preguntas: 1,2,3,4
	ESCALA DE MEDICION  Ordinal			Cohesion y Gestion de Conflictos	1.- Espacio y interelacion entre trabajadores 2.- Seguridad y resolucion de conflictos	Preguntas: 5,6,7,8
				Comunicación	1.- informacion clara y precisa de un lugar institucional 2.- Conoce el plan de contingencia	Preguntas: 9,10,11,12
				Recursos Institucionales	1.- Cuenta con equipos suficientes de EPP 2.- Ambientes acondicionados y limpios para la atencion	Preguntas: 13,14,15,16
				Capacitacion	1.- Personal capacitado en manejo covid-19 2.- personal capacitado en uso de EPP	Preguntas: 17,18,19,20
				Contexto de la pandemia covid-19	1.- Riesgo por falta de EPP 2.- Riesgo afrontar si padece covid-19	Preguntas: 21,22,23,24,25

### 3.- INSTRUMENTOS

#### INSTRUMENTO N° 01

### MEDICION DE BURNOUT MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

#### I. PRESENTACION

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de enfermería en salud Comunitaria Lourdes Mendieta Agüero de la Universidad Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio cuyo objetivo general es “Determinar la relación entre los factores determinantes de la salud y el nivel de Estrés del personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila.

Pido su colaboración para que me proporcione ciertos datos con el fin de alcanzar el objetivo del estudio.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

En el siguiente cuestionario mostramos una serie de situaciones que se pueden producir en el trabajo. Conteste con una X la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados, los resultados son estrictamente confidenciales.

#### Datos Generales:

##### Edad:

##### Estado civil:

Casado(a) ( ) Soltero(a) ( ) Conviviente ( ) Madre soltera ( )  
Viudo(a) ( ) Divorciado(a) ( )

##### Condición laboral

Nombrado ( ) Contratado Por Tercero ( ) CAS ( )

##### Profesión de salud

Médico General	
Médico Especialista	
Enfermera General	
Enfermera Especialista	
Obstetra	
Técnico en enfermería	
Personal de laboratorio	
Nutricionista	

0	Nunca
1	Casi Nunca (pocas veces al año)
2	Algunas veces (alguna vez al mes o menos)
3	Bastantes veces (unas pocas veces al mes)
4	Muchas veces (Una vez a la semana)
5	Casi siempre (varias veces a la semana)
6	Siempre (todos los días)

N°	PREGUNTA	Nunca 0	Casi Nunca 1	Algunas veces 2	Bastante s veces 3	Muchas veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Gracias por su tiempo.  
Puntaje final:  
Puntaje máximo:

## INSTRUMENTO N.º 02

### ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA

#### I. PRESENTACION

Buen día, soy estudiante de la Especialidad de enfermería en salud Comunitaria Lourdes Mendieta Agüero de la Universidad Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio cuyo objetivo general es “Determinar la relación entre el nivel de Estrés y el clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en el personal de salud que labora en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila.

Pido su colaboración para que me proporcione ciertos datos con el fin de alcanzar el objetivo del estudio. Toda la información que se recabe es de carácter confidencial, por lo cual espero sus respuestas con la mayor sinceridad a las preguntas del cuestionario.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una cruz (x) la respuesta que considere correcta, solicito que responda con veracidad, agradeciendo de antemano su colaboración.

##### Datos Generales

Edad:

Condición laboral

Nombrado ( ) Contratado Por Tercero ( ) CAS ( )

Tiempo de Trabajo

1 – 5 años ( ) 6 – 10 años ( ) 11– 15 años ( ) 16– 20 años ( )  
Mayor de 20 años ( )

### III. CONTENIDO PROPIAMENTE DICHO

<b>DIMENSION: LIDERAZGO</b>	SI	NO	NO TENGO CERTEZA	DESCONOZCO
1. Existe un comité de crisis para el manejo de la pandemia				
2. Se quien/quienes lideran el comité de crisis para el manejo de la pandemia				
3. Tengo claro mi rol y lo que se espera de mi en este contexto				
4. Quienes toman decisiones se interesan y ocupan de mejorar condiciones y clima laboral para manejar adecuadamente la pandemia				
<b>DIMENSION: COHESION Y GESTION DE CONFLICTOS</b>	SI	NO	NO TENGO CERTEZA	DESCONOZCO
5. Existe un espacio para deliberar entre colegas acerca de nuestras preocupaciones o necesidades en relación a la pandemia				
6. Los trabajadores nos apoyamos mutuamente y funcionamos como una unidad				
7. Me siento confiada(o) en manifestar mi angustia o ansiedad frente a mis colegas superiores sin temor a que me estigmaticen.				
8. Las diferencias y los conflictos en el servicio y en la organización se resuelven abierta y constructivamente.				
<b>DIMENSION: COMUNICACION</b>	SI	NO	NO TENGO CERTEZA	DESCONOZCO
9. Toda la información referida a la pandemia que recibo es clara, precisa y actualizada.				
10. la información oficial sobre la pandemia me llega a través de una única fuente institucional				
11. Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes covid-19				
12. Se me comunico el plan de contingencia del centro de salud.				
<b>DIMENSION: RECURSOS INSTITUCIONALES</b>	SI	NO	NO TENGO CERTEZA	DESCONOZCO
13. Cuenta con personal de limpieza y elementos suficientes para garantizar un ambiente descontaminado.				
14. Cuenta con equipos de protección personal (mascarillas, guantes, protector fascial) para prevenir las infecciones en los trabajadores de salud.				
15. Otorga condiciones laborales adecuadas (áreas y espacios de descanso, comidas, ropa de trabajo) para el personal de salud.				
16. Existe una clara política de vacunación antigripal para el personal de salud				
<b>DIMENSION: CAPACITACION</b>	SI	NO	NO TENGO CERTEZA	DESCONOZCO
17. Me capacite en manejo de pacientes con Covid-19				
18. Me siento adecuadamente capacitado para manejar casos probables de covid-19.				
19. Me siento adecuadamente capacitado en el uso de equipos de protección personal.				
20. Me siento adecuadamente capacitado sobre cómo protegerme en general respecto al covid-19.				

<b>DIMENSION: CONTEXTO PANDEMIA ¿QUE ES LO QUE MAS PREOCUPA?</b>				
21. No disponer de alcohol gel ni insumos básicos para prevención en el centro de trabajo				
22. No tener equipos de protección personal para protegerme				
23. No saber qué medidas tomar frente a un paciente con Covid-19 positivo				
24. Contagiarme y que me estigmaticen				
25. Contagiarme y/o poner en riesgo a mi familia / mi entorno				