



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DE ICA**

# DILIGENTIA

REVISTA CIENTÍFICA

## 1 **Inteligencia de negocios y la comunicación estratégica dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Ica, Apurímac.**

Lic. Erik Yerson Galindo Garfias  
Mg. Walter Jesús Acharte Champi

5-12

## 2 **Conocimiento y aplicación de normas de bioseguridad en personal de salud de Ica.**

Mg. Walter Jesús Acharte Champi  
Lic. Erik Yerson Galindo Garfias  
Mg. Yady Espinoza Alarcon  
Téc. Bethy Luz Champi Miranda

13-19

## 3 **Percepción del desempeño docente en el aprendizaje de los estudiantes de un instituto tecnológico público de Ica.**

Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete  
Ph.D. Elio Javier Huamán Flores  
Dra. Vilma Consuelo Navarrete Espinoza  
Mg. Susana Maleni Atuncar Deza  
Dra. Nathia Erika Castro Vilcapuma

20-32

## 4 **La inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en profesionales de Enfermería en tiempos de pandemia.**

Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos  
Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña  
Dra. Milagros Lizbeth Uturunco Vera  
Mg. Rosa María Pretell Aguilar  
Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

33-39

## 5 **Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de construcción de lima metropolitana, 2021.**

Lic. Angela Atoche Martínez  
Lic. Mayra Quispe Calle  
Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete  
Ph.D. Elio Javier Huaman Flores

40-53

# Índice

## 6 Estrés y satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del centro de salud Quilmana, Año 2020.

Campos Casas, Martha Alejandrina  
Guerra Lévano, Julia

54-64

## 7 Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de Industrias Alimentarias.

Mg. Andrea del Rosario Candela Quiñones  
Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllon

65-73

## 8 Clima laboral: Un estudio descriptivo pos-pandemia en trabajadores de una municipalidad provincial de la Región Ica, 2022.

Farfán Arrelucea, Xiomy  
Quispe Corzo, Jorge Hugo  
José Huamán Narvay

74-83

## 9 Estrés y satisfacción laboral en docentes de la institución educativa “Nuestra señora del Carmen” del distrito de Ilave, Puno - 2021.

Lic. Giovana Paula Ortiz Mamani

84-92

# Índice

10

**Inteligencia emocional y autoestima en usuarias que acuden al establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno - 2021.**

Lic. Sol Lucero Gonzales Justus

93-101

11

**Autoestima y su relación con la felicidad en una muestra de pobladores del centro poblado Nuevo Ayacucho.**

Naysha Wendy Paucar Arteaga

Lisbeth Karina Yana Quispeluzza

Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Mg. José Yomil Pérez Gómez

102-111

12

**Innovación en la promoción de la participación ciudadana para fortalecer el control Gubernamental.**

Mag. Martín Isidro Velásquez Medina

112-119

13

**Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de una institución educativa de Andahuaylas.**

Lic. Glenda Triveño Altamirano

Mag. Kelly Fara Vargas Prado

120-127



**INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA  
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA  
DENTRO DE LA CAJA MUNICIPAL DE  
AHORRO Y CRÉDITO ICA, APURÍMAC**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DENTRO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA, APURÍMAC.

## BUSINESS INTELLIGENCE AND STRATEGIC COMMUNICA- TION WITHIN THE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO ICA, APURIMAC.

---

Lic. Erik Yerson Galindo Garfias

[eygalindo@unajma.edu.pe](mailto:eygalindo@unajma.edu.pe)

70195795

<https://orcid.org/0000-0001-9712-8075>

Mg. Walter Jesús Acharte Champi

[Walter.acharte@autonomadeica.edu.pe](mailto:Walter.acharte@autonomadeica.edu.pe)

44435992

<https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA). Andahuaylas, Perú.

Universidad Autónoma de ICA (UAI). Ica, Perú.

### Resumen

**Objetivo:** Establecer la relación que existe entre la variable inteligencia de negocios con la variable comunicación estratégica dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, Apurímac, en el periodo 2019.

**Método:** El enfoque que fue considerado es el método cuantitativo, utilizando el método hipotético deductivo, desde un nivel descriptivo correlacional, las conclusiones se obtuvieron en base a una premisa o serie de hipótesis utilizando análisis estadísticos de datos, sobre las variables y dimensiones del caso en estudio, contrastándolo con las hipótesis formuladas; para la población, se consideró al total de empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica de la región de Apurímac, las cuales abarcan tres agencias distribuidas en las provincias de, Andahuaylas, Abancay y Chincheros, sumando un total de 58 colaboradores al 2019.

**Resultados:** Los resultados que se lograron alcanzar con la ampliación del instrumento de investigación, sobre la variable inteligencia de negocios dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Ica; de un total de 58 encuestados; se aprecia que 36 colaboradores (62,1%) indican que es adecuada, 17 colaboradores (29,3%) indican que es muy adecuada, y 5 colaboradores (8,6%) indican que la inteligencia de negocios dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Ica es regular, por otro lado, sobre la variable dos se contemplan que la comunicación estratégica dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Ica, según los resultados, sobre un total de 58 colaboradores; se puede apreciar que 45 colaboradores (77,6%), manifiestan que la comunicación estratégica en la organización es adecuada, y 13 colaboradores (22,4%) indican que es regular.

**Conclusión:** Se demostró que, hay una correlación, positiva moderada entre las variables inteligencia de negocios y la comunicación estratégica dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, Apurímac. Dicho resultado es respaldado por el indicador obtenido en el coeficiente de Rho Spearman de 0,520\*\* con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; este valor refleja un nivel de significancia menor al esperado ( $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Inteligencia de negocios, comunicación estratégica, fuentes de información, procesos, analítica de datos, público objetivo, información, retroalimentación.

#### Abstract

**Objective:** To establish the relationship between the business intelligence variable and the strategic communication variable within the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, Apurímac - 2019.

**Method:** The approach that was considered is the quantitative method, using the hypothetical deductive method, from a descriptive correlational level, the conclusions were obtained based on a premise or series of hypotheses using statistical analysis of data, on the variables and dimensions of the case under study, contrasting it with the hypotheses formulated; For the population, the total number of employees of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica in the Apurímac region was considered, which includes three agencies distributed in the provinces of Andahuaylas, Aban-

cay and Chincheros, totaling 58 employees as of 2019.

**Results:** The results that were achieved with the extension of the research instrument, on the variable business intelligence within the municipal savings and credit bank Ica; of a total of 58 respondents, 36 employees (62.1%) indicate that it is adequate, 17 employees (29.3%) indicate that it is very adequate, and 5 employees (8.6%) indicate that the business intelligence within the municipal savings and credit bank Ica is very adequate. On the other hand, on the other hand, on variable two, strategic communication within the municipal savings and credit bank Ica, according to the results, out of a total of 58 employees, it can be seen that 45 employees (77.6%) state that strategic communication in the organization is adequate, and 13 employees (22.4%) indicate that it is regular. **Conclusion:** It was shown that there is a moderate positive correlation between the variables business intelligence and strategic communication within the municipal savings and credit bank Ica, Apurímac. This result is supported by the indicator obtained in the Rho Spearman coefficient of 0.520\*\* with a significance level (bilateral) of 0.000; this value reflects a level of significance lower than expected ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Business intelligence, strategic communication, information sources, processes, data analytics, target audience, information, feedback.

**Línea de investigación:** Administración

#### Introducción y Antecedentes

Desde inicios de la informática y su proceso de evolución, el cual trajo consigo múltiples herramientas de sistemas de información con lo cual se ha podido mejorar el análisis y la interpretación de la información, siendo uno de estos sistemas el proceso de inteligencia de negocios, dicho sistema se fue volviendo poco a poco necesario en el tiempo y al día de hoy es un elemento de mucha importancia para la mayoría de las organizaciones, puesto que la interpretación de datos junto a la comunicación contribuyen en gran medida al éxito empresarial; el cual no es ajeno al mercado bancario y financiero en el Perú, segmento que cada vez es más complejo; por ello a fin de seguir una senda positiva de crecimiento las entidades del mercado financiero deben orientarse a desarrollar o adquirir herramientas de inteligencia de negocios, con

lo cual puedan optimizar la interpretación y el análisis de datos a nivel organizativo, a fin de ejecutar métodos de comunicación estratégica para alcanzar sus interés, metas y objetivos propuestos de forma más rápida.

Hoy por hoy, en nuestro día interactuamos con todo tipo de sistema de información, gracias al notable avance de la Internet y la informática, en poco tiempo al día de hoy existe múltiples herramientas para el análisis de datos, desde herramientas en versiones gratuitas y de paga, el cual se puede ayudar a orientar de mejor la dirección de la organizaciones; sin embargo según la plataforma Dail (2019) más del 80% de empresas muestran una deficiencia en inteligencia de negocios, esto resulta un poco preocupante, ya que vivimos en una época donde ahora es común escuchar hablar sobre datos y comunicación, siendo cada vez más frecuente escuchar términos como business Intelligence y comunicación estratégica o términos similares que siguen esta línea, por lo cual, las empresas deben estar a la par de estos avances y aprovechar las potencialidades que se puede obtener de las herramientas de inteligencia de negocios.

Para muchos expertos como es el caso de Joyanes (2019), en el mundo la inteligencia de negocios, la comunicación estratégica, los temas como la gestión de calidad de datos, la inteligencia artificial, el procesamiento de información, los canales de comunicación, las herramientas digitales, y el feedback que se aplica, son variables cruciales para el éxito en una empresa en la actualidad. La inteligencia de negocios como Salvador (2016) menciona, permite a la empresa optimizar los recursos, dar un seguimiento eficiente al cumplimiento de los objetivos en una empresa, además de dar la capacidad para generar estrategias con lo cual se puedan lograr mejores indicadores, y sumado a la comunicación estratégica según la revista Forbes (2018), brinda medios óptimos para el aprovechamiento de la información e identificación del público objetivo (target group), para de esta forma generar una ventaja competitiva para la organización.

Es innegable que para lograr el éxito o incurrir en situaciones de fracaso la inteligencia de negocios se hace imprescindible a la hora de tomar una decisión, considerando factores como información y los datos, aprovechar la información que se obtiene por el análisis de datos contribuye a la obtención de beneficios positivo, además es importante saber cómo aprovechar la información que resulta del procesamiento de da-

tos, esto resulta esencial para el trazado de estrategias con lo cual me pueda mejorar el sistema de comunicación basado en un enfoque de estratégicas. Desde la aparición en los años 70 el término inteligencia de negocios, y desde a inicio del siglo XXI la evolución del término comunicación estratégica, ha cambiado drásticamente y en la última década su importancia en las empresas se convierte en un pilar fundamental para el éxito. Por ejemplo, Netflix (2013) es un claro ejemplo de cómo la tecnología y el uso de una adecuada comunicación basada en estrategias, puede lograr el crecimiento rotundo de una compañía, que en solo pocos años pasó de ser una empresa poco valorada a convertirse en el líder del servicio de Streaming.

En el Perú varias empresas del sector financiero han llegado al fracaso en la última década, por factores como el no saber aprovechar los datos que manejan, no invertir en la analítica de datos, la mala comunicación, las malas estrategias aplicadas, como resultado de un proceso de analítica de datos, que es obtenida de información inexacta, hipotética o errada, además de no contar con un soporte para brindar feedback que ayude a corregir errores y la carencia de áreas que innoven, combinen y apliquen las tendencias de sistema de información actuales. Un caso cercano a la realidad en el Perú es de la Financiera TFC que fue cerrada por la SBS en 2019, debido a que la entidad mostró una reducción de su patrimonio efectivo en más de 50%, como consecuencia de una mala gestión; también vimos que a veces una mal manejo de la comunicación, puede generar un gran impacto negativo a las operaciones de la organización, como el caso de la tarjetas de crédito Movistar lanzadas por el 2012 de manera colaborativa con el BCP, el cual salió de cartera tres años después. Según Evelson y Bennett (2017), se ha previsto que en el Perú las empresas inviertan un 30% más en operaciones de inteligencia de negocios con el fin de potenciar el análisis de datos. El no contar con un medio que apoye a las organizaciones en la analítica de datos, los dejara en decadencia; generalmente solo las empresas con solvencia económica son las que pueden darse la oportunidad de implementar un adecuado proceso de inteligencia de negocios, las cuales no temen arriesgar capital para explorar de sus beneficios, pero ello no quiere decir que sea exclusivo solo para este tipo de organizaciones.

Otro factor que afecta a las organizaciones es no tener sistemas de comunicación estratégica, esto hace que la interacción con el ambiente interno y externo or-

ganizacional sea poco productiva, y la información que se canaliza no sea aprovechada de la mejor forma o no llegue a los puntos que son el objetivo, además de no tener identificado una población específica de mercado (target group), esto podría llegar a afectar los resultados que se esperan alcanzar. En el Perú las cajas municipales desde su creación conforme a la Ley N° 26702, de las 11 cajas municipales de ahorro y crédito que operan en el país, esto según la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2019), en su mayoría vienen aplicando sistemas de información y comunicación basada en estrategias con un enfoque tradicionalista y estático, sin un sistema de innovación constante, el uso de los medios de comunicación de manera inadecuada y sumado a esto el poco feedback que se aplica, contraería una decadencia organizacional en poco tiempo.

Las cajas municipales en el departamento de Apurímac al ser dependientes de las oficinas principales, prestan muy poca atención al desarrollo de herramientas tecnológicas, sistemas de información y comunicación con estrategias, desaprovechando la ampliación del business intelligence, con el que podrían potenciar el análisis de datos, y definir su target group de forma más correcta, incluyendo a esto la ejecución de feedback que corrija errores o mejore los procesos, para lograr una gestión más asertiva sobre los pasivos, activos y del patrimonio.

El nulo manejo de estas herramientas y tecnológicas podría generar una desventaja enorme, más aún para una década que inicia con la tendencia a la inteligencia de negocios y donde la comunicación estratégica ya juega un papel importante en las organizaciones.

## Metodología

La investigación se aborda desde un método cuantitativo, es decir se identificó el problema, planteando la hipótesis de investigación y hallando la evidencia empírica para su verificación entre las variables “inteligencia de negocios”, y “comunicación estratégica”, obteniendo información a través del análisis estadístico con el cual se logró interpretar, conocer y discutir con los antecedentes, los fundamentos teóricos y comprobar las teorías. El método aplicado es el hipotético deductivo, ya que se extrajeron conclusiones en base a una premisa o serie de hipótesis utilizando métodos de análisis estadístico de datos sobre las variables, y dimensiones que

se abordaron dentro del estudio, contrastándolo con las hipótesis formuladas. Por otro lado, la investigación es de tipo básica ya que no busca una aplicación práctica de los descubrimientos hallados, sino busca el aumento del conocimiento para así poder responder a interrogantes, y para que estos conocimientos se puedan aplicar en otras investigaciones similares.

Es de mencionar que el estudio se enmarcó dentro de una investigación de carácter descriptivo correlacional, debido a que el estudio contempla dos variables; dentro de la investigación se realizó el análisis, interpretación, medición y recolección de información, para medir estadísticamente el grado de relación existente entre la variable inteligencia de negocios y comunicación estratégica en la caja municipal de ahorro y crédito Ica en la región de Apurímac. El diseño aplicado fue el transeccional, esto debido a la recolección de información se desarrolló en un solo momento, y dentro de un tiempo determinado. La intención de esta investigación fue poder describir las variables de estudio y poder lograr analizar sus incidencias, además de conocer la interrelación que existe entre las variables dentro del periodo determinado, esto puede asemejarse con tomar una fotografía sobre un evento que ocurre en un momento dado.

Dentro del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta la aplicación de un muestreo no probabilístico intencional, debido a que se escogieron elementos de la población que formaron parte de la muestra, bajo los criterios y el interés del investigador, siendo de esta forma 58 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica que forman parte de la muestra de entre sus distintas agencias en la región de Apurímac.

La técnica que se fue utilizada es la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario bajo la escala Likert, para su aplicación se utilizaron herramientas tecnológicas, esto debido a la crisis que afrontó el país debido al COVID-19 desde marzo del 2020 donde se inició el proceso de cuarentena a través del decreto supremo N.° 044-2020-PCM, para lo cual se usó el aplicativo QuestionPro en su versión gratuita, siendo esta una de las mejores plataformas del mundo para aplicar encuestas online, obteniendo un análisis de datos en tiempo real, el cual fue posible gracias al apoyo del administrador de la agencia Andahuaylas, debido a quien fue el que realizó las coordinaciones entre las demás agencias dentro de la región de Apurímac, para que los colaboradores interactúen con el formulario.

## Resultados

A través de la aplicación del instrumento, sobre los 58 colaboradores que fueron encuestados, los colaboradores dentro de la región de Apurímac el 55,17% son del género femenino, mientras que 44,83 son del género masculino; un 41,38% pertenecen a la agencia de Andahuaylas, un 39,66 % a la agencia de Abancay y 18,97 % a la agencia de Uripa.

En línea a la formulación del problema y el objetivo propuesto dentro del presente estudio, a continuación, se muestran el resultado estadístico obtenido, con el cual se puede confirmar la aceptación o el rechazo de la hipótesis planteada. Para esto se utilizó el estadígrafo rho de Spearman, con el coeficiente de agrupación o asociación, el cual establece que, se presenta una interacción lineal entre dos variables a grado ordinal.

Tabla 1.

Nivel de correlación de la variable inteligencia de negocios y la comunicación; estratégica.

|                                         |                                         | V1: Inteligencia de Negocios (agrupada) | V2: Comunicación Estratégica (agrupada) |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Rho de Spearman                         | V1: Inteligencia de Negocios (agrupada) | 1,000                                   | ,520*                                   |
|                                         | Coefficiente de correlación             |                                         |                                         |
|                                         | Sig. (bilateral)                        |                                         | ,000                                    |
| V2: Comunicación Estratégica (agrupada) | Ni                                      | 58                                      | 58                                      |
|                                         | Coefficiente de correlación             | ,520*                                   | 1,000                                   |
|                                         | Sig. (bilateral)                        | ,000                                    |                                         |
|                                         |                                         | Ni                                      | 58                                      |

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

Nota: Procesamiento de datos en software estadístico.

Los estadísticos descriptivos mostrados en la tabla 1, señala que el indicador hallado sobre el coeficiente rho Spearman es de 0,520\*\* con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; valor que es menor al nivel de significancia esperado ( $p < 0,05$ ). En relación a los valores contemplados por el coeficiente rho de Spearman, se asevera con un nivel de significancia al 99% que, existe una correlación positiva significativa entre las variables: inteligencia de negocios y comunicación estratégica dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, Apurímac.

## Discusión de resultados

Con la aplicación del coeficiente de correlación de rho Spearman, se obtuvo un indicador de 0,520\*\*, alcanzando un coeficiente de corre-

lación menor al esperado ( $p < 0,05$ ) a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral), el cual evidencia la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, por ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El valor obtenido en el tratamiento estadístico evidencia que, la variable uno y la variable dos sufren cambios de manera recíproca, es decir que, si la variable uno inteligencia de negocios logra incrementarse, también se incrementará la variable dos comunicaciones estratégicas, y ante situaciones opuestas, las variables de estudio disminuirán en su aplicación, la simbología de los dos asteriscos evidencia que, la correlación es altamente significativa, por lo cual resulta confiable a un nivel de 99%, siendo el resultado confiable en su exactitud. En síntesis, a partir de los resultados alcanzados sobre las variables inteligencia de negocios y comunicación estratégica, se puede asegurar que, tanto la variable uno como la variable dos de estudio guardan una relación directamente proporcional, siendo así que al incrementarse la inteligencia de negocios también se incrementará la comunicación estratégica de manera positiva.

## Conclusiones

La presente investigación demostró que, se evidencia la existencia de una correlación, positiva de grado moderado entre la variable uno inteligencia de negocios y la variable dos comunicación estratégica dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, Apurímac en el año 2019. Dicho resultado es respaldado por el valor obtenido en el coeficiente de Rho Spearman de 0,520\*\* con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; dicho valor es menor al nivel de significancia que se esperaba ( $p < 0,05$ ). En forma interpretativa se asevera que, en la medida que la variable uno inteligencia de negocios se optimice, la variable dos comunicación estratégica dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Ica resultará ser más eficiente.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## Referencias

- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Editorial Netbiblo.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación (6.a ed.). Editorial Episteme

- Armstrong, G., & Kotler, F. (2013). *Fundamentos de marketing* (11.a ed.). Pearson.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1.a ed.). <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3.a ed.). Pearson.
- Beteson, B., Birdwhistell, R., Goffman, E., Hall, E., Watzlawick, P., Jackson, D., & Schefflen, A. (2005). *La Nueva comunicación* (5.a ed.). Editorial Kairós.
- Briano, J., Frejiedo, C., Tricoci, J., & Bassenheim, C. (2011). *Sistemas de Información Gerencial: Tecnológicas para Agregar Valor a las Organizaciones*. Pearson.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Cengage Learning.
- Cano, J. (2007). *Business Intelligence: Competir con Información*. ESADE Business School.
- Cantín, S., Hernández, M. y López N. (1973). *Estudios de Encuestas*. Praeger.
- Carbajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). *Gestión por Procesos. Un Principio de la Gestión de Calidad: Vol. A*. Mar Abierto.
- Cardona, L. (2018). ¿Qué es el target? Definición en 5 puntos. Cyberclick. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-el-target>
- Carrasco, D. (2019). *Metodológica de la Investigación Científica* (19.a ed.). San Marcos.
- Carrasco, J. (2013). *Gestión de Procesos* (5.a ed.). *Metodológica de la Investigación Científica Evolución*.
- Curto, J. (2011). *Introducción al Business Intelligence*. Editorial UOC.
- Colmenares, G., & Arcia, M. (2019). Enfoque UTE. *Gestión sostenible para la producción de biofungicidas y fortalecimiento del sector de bioinsumos agrícolas venezolano*, 10(1), 26–40. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v10n1.392>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo* (3.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.a ed.). McGraw-Hill Education.
- David, F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (9.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Díaz, E. (2017). *Comunicación estratégica: origen y evolución del concepto*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6696730.pdf>
- Díez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación: la Comunicación en la Empresa*. Ideas Propias.
- Escorsa, P., & Valls, J. (2009). *Tecnología e innovación en la empresa* (1.a ed.). Edicions UPC.
- Fernández, J. (2004). *Gestión por Procesos* (3.a ed.). ESIC.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Díaz de Santos.
- Ferrell, O., & Ferrell, L. (2010). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (7.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Fracica, N. (1988). *Modelo de Simulación en muestreo*. Universidad de la Sabana.
- Garrido, F., & Putman, L. (2018). *Comunicación Organizacional 2.0: De las metáforas a las pragmáticas* (2.a ed.). Linda L. Putnam & Francisco J. Garrido.
- Gonzales, J., Govinos, M., & Cáceres, M. (2020). *Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación* (2.a ed., Vol. 4). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.73](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73)
- Greller, M. & Herold, P. (1975). Sources of feedback: a preliminary investigation. *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Iglesias, P. (2008). *Negocio al día. ¿Qué tal lo hago? La importancia del feedback*, 14(Julio/Agosto), 55–56.
- IEEE. (2010, agosto). *Estrategia, Geoestrategia, Geopolítica* (N.o 8). <https://www.ieee.es/en/Galerias/fichero/2010/DIEEE08-2010-Estrategia-Geoestrategia-Geopolitica.pdf>.
- Jany, J. (1994). *Investigación Integral de Mercados*. McGraw-Hill Education.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración Contemporánea* (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Joyanes, L. (2019). *Inteligencia de negocios y analítica de datos. Una visión global de Business Intelligence & Analytics*. Alfaomega.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de Información Gerencial* (12.a ed.). Pearson.

- Luhn, H. (1958). A Business Intelligence System. *IBM Journal*, 314–319.
- Maldonado, H. (2009). *Manual de comunicación oral*. Pearson.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. Universidad Autónoma de Honduras.
- Mas, F. (2010). *Temas de Investigación Comercial* (8.a ed.). Club Universitario.
- Mora, M. (2001). *La comunicación es servicio: manual de comunicación para organizaciones sociales*. Granica.
- Ortiz, F., & García, M. (2008). *Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas*. Limusa.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Información* (7.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Parraga, P., Carreño, F., Nieto, A., López, J., & Madrid, M. (2004). *Profesores de Enseñanza Secundaria. Administración de Empresas*. (2.a ed.). MAD.
- Peiró, R. (2021, 22 marzo). Mercado objetivo. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/mercado-objetivo.html>
- Pérez, R. (2001). *Estrategias de Comunicación* (4.a ed.). Ariel.
- Peteraf, T., & Strikland, G. (2012). *Administración Estratégica* (8.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Ponsa, P., & Vilanova, R. (2006). *Automatización de procesos mediante la guía GEMMA*. Ediciones UPC.
- Reza, F. (1992). *Ciencia, Metodología e Investigación*. Pearson.
- Rivera, S. L. (2019). *Metodología para procesos de Inteligencia de Negocios con mejoras en la extracción y transformación de fuentes de datos, orientados a la toma de decisiones* [Tesis de Doctoral, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/92767/1/tesis\\_santiago\\_leonardo\\_morales\\_cardoso.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/92767/1/tesis_santiago_leonardo_morales_cardoso.pdf)
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.a ed.). Pearson Education.
- Ruiz, C. (2002). *Confiabilidad*. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación. [Documento en Línea]. Consultado el 17 de enero de 2018 en <http://www.carlosruizbolivar.com/articulos/archivos/Curso%20CII%20%20UCLA%20Art.%20Confiabilidad.pdf>
- Sainz, J. (2000). *La distribución comercial: opciones estratégicas* (2.a ed.). ESIC Editorial.
- Salvador, R. (2016). *Business intelligence & Analytics. El Arte de Convertir Datos en Conocimiento*. (1.a ed.). SolidQ.
- Salvador, M. (2014). *Comunicación Estrategias vs Estrategias de Comunicación*. [Trabajo de fin de grado] Repositorio de la Universidad Rey Juan Carlos. [https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12229/TFG\\_DeLorenzoSalvadorMiguel\\_Febrero-13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12229/TFG_DeLorenzoSalvadorMiguel_Febrero-13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estrategias*. Granica.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. (10.a ed.). Pearson.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14.a ed.). McGraw-Hill Education.



**CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE  
NORMAS DE BIOSEGURIDAD EN  
PERSONAL DE SALUD DE ICA**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD EN PERSONAL DE SALUD DE ICA

## KNOWLEDGE AND APPLICATION OF BIOSAFETY STANDARDS IN ICA HEALTH PERSONNEL

---

Mg. Walter Jesús Acharte Champi  
45549528

walter.acharte@autonamadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

Lic. Erik Yerson Galindo Garfias  
70195795

eygalindo@unajma.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0001-9712-8075>

Mg. Yady Espinoza Alarcon  
72254013

yadhyra\_apm\_16@hotmail.com  
<https://orcid.org/0000-0003-4491-1829>

Téc. Bethy Luz Champi Miranda  
21454475

beatriz\_hospital@hotmail.com  
<https://orcid.org/0000-0001-6375-1555>

Universidad Autonoma de ICA (UAI). Ica, Perú  
Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA). Andahuaylas, Perú.  
Hospital Sub Regional de ANDAHUAYLAS, Andahuaylas, Perú  
Hospital Regional de ICA, Ica, Perú

### Resumen

**Objetivo:** La evaluación de la relación entre el nivel de conocimiento y la aplicación de las normas de bioseguridad en el personal que labora en dos departamentos del Hospital Regional de Ica. Año 2020.

**Método:** Investigación básica, descriptivo-correlacional, hipotético-deductivo, prospectivo, cuantitativo, no experimental, analítico, transversal. Estudio general de 232 trabajadores que laboran en Obstetricia y Enfermería, respectivamente. Entre ellos, 18 son de obstetras y 214 de enfermeras. Se aplicaron técnicas de observación y encuesta.

## Resultados

El nivel de conocimiento se puntuó entre 04 y 20, con una media de 16,3; medidas de bioseguridad se puntuó de 14 a 20, con una media de 19,8. Una correlación negativa muy débil, fue lo que se encontró ( $r = -0,11$ ).

## Conclusión:

No hubo correlación significativa entre el nivel de conocimiento del personal de salud de ambos departamentos del Hospital Regional de Ica en relación a la aplicación de las normas de bioseguridad ( $p=0,07$ ).

## Palabras clave:

Normas de bioseguridad, Nivel de Conocimiento.

## Abstract.

## Objective:

The evaluation of the relationship between the level of knowledge and the application of biosafety standards in the personnel working in the obstetrics and nursing departments of the Regional Hospital of Ica. year 2020.

**Method:** Basic, descriptive-correlational, hypothetical-deductive, prospective, quantitative, non-experimental, analytical, cross-sectional research. General study of 232 workers who work in Obstetrics and Nursing, respectively. Among them, 18 are obstetricians and 214 are nurses. Observation and survey techniques were applied. Results: The level of knowledge was scored between 04 and 20, with a mean of 16.3; biosecurity measures was scored from 14 to 20, with a mean of 19.8. A very weak negative correlation was found ( $r = -0.11$ ). Conclusion: There was no significant correlation between the level of knowledge of the health personnel of both departments of the Regional Hospital of Ica in relation to the application of biosafety standards ( $p=0.07$ ).

**Keywords:** Biosafety standards, Level of Knowledge.

## Línea de investigación:

Salud, bienestar, biotecnología y bioética

## Introducción y Antecedentes

La bioseguridad está englobada y entendida en cuyo objetivo principal es proteger la vida y la salud. La bioseguridad en la salud posee fases

y procedimientos esenciales en los que se encuentran inmersos los comportamientos y acciones que todo trabajador de la salud debe seguir en sus procesos o acciones laborales. el paciente y su propia salud. El mundo cada vez está más arraigado; y es fundamental la investigación para la gran mayoría de instituciones que ejecutan servicios de salud. La bioseguridad es una expresión utilizada para agrupar y explicar las normas relativas al comportamiento preventivo de los trabajadores de la salud frente a los riesgos inherentes al trabajo cotidiano. También crea vínculos con todas las reglas que la instalación ha innovado continuamente para evitar cualquier problema físico o psicológico para el personal que trabaja en la instalación, así como para los pacientes en tratamiento. El concepto de bioseguridad compromete tanto las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores de mantener su propia salud, como la obligación de una organización de asegurar las instalaciones y las instalaciones. Hoy, una buena organización de la bioseguridad busca la reducción de riesgos, involucrando acciones rutinarias que el personal realiza dentro de la unidad y destacando métodos específicos de atención para aquellos con mayor riesgo. Además, y en forma única, establece reglas para los empleados de gerencia y servicios generales, quienes también enfrentan riesgos que, aun siendo poco o nada, pueden ser protegidos mediante normas de desarrollo. Se afirma que el nivel de conocimiento no es un don especial sólo de las personas sino no sólo de los hombres. El conocimiento se divide en dos tipos de clase: por un primer lado el conocimiento sensible y por otro lado el conocimiento intelectual. El conocimiento racional es un tipo de conocimiento que tiene su origen en la existencia, en la experiencia, en el mundo de las cosas. Por lo tanto, el conocimiento sensorial viene a ser un conocimiento empírico. De otro lado, el conocimiento intelectual es un conocimiento que se nace en cada individuo y que tiene un cierto nivel de percepción. Este conocimiento no está centrado en las cosas, sino que actúa sobre la percepción de los individuos. Ya sea que el conocimiento sea totalmente almacenado por la experiencia o el aprendizaje, es propiedad de muchos datos almacenados. Es la relación entre sujeto y objeto. También se distingue dos tipos de conocimiento que no requieren análisis, uno que es racional y otro que es irracional. El conocimiento intuitivo racional es el conocimiento que capta ciertos hechos relacionados con la razón. Entonces, por

ejemplo, dos más dos es igual a cuatro. El conocimiento intuitivo irracional es un tipo de conocimiento que capta certezas sobre las facultades de la mente. El conocimiento intuitivo es un conocimiento que surge inmediatamente, que no requiere una serie de pasos. Las estrategias para reducir el riesgo de accidentes laborales en el desempeño de las actividades son propuestas por organismos internacionales, las cuales son estandarizadas y consensuadas por diferentes organismos internacionales. La prestación de atención ha cambiado considerablemente en la última década, debido a la aparición de nuevas enfermedades, la adaptación de la tecnología moderna, las tendencias sociales debido a la importancia de las intenciones de salud, el alcance de la salud ocupacional, la escala e información de protección ambiental. la democratización de ambos exige un proceso de revisión y reforma del control de infecciones en la práctica médica. Perú invierte poca o ninguna inversión en promoción para proteger la vida de los trabajadores por acciones relacionadas con bioseguridad. La inversión peruana en salud es inferior a la inversión en diferentes países del mundo estable. La inversión en actividades y conocimientos de bioseguridad en cada sector de salud es separada, ya que es uno de los proyectos que debe tener mayor impulso, un alto grado de control por parte de las autoridades. Ica promueve poca o nula información actualizada por parte de las autoridades sobre el sistema de bioseguridad de los trabajadores de la salud en instituciones públicas y privadas, este tipo de actividad se generan de manera autónoma, necesitando vinculaciones con los gobiernos regionales. Pudimos salvar solamente, la capacitación que se realizó en algunos establecimientos médicos de la zona. Lo hacen con el objetivo de mejorar los conocimientos del personal hospitalario sobre la importancia de las precauciones en las distintas operaciones asistenciales debido a los peligros y riesgos asociados a las mismas. Por tal motivo, el presente estudio reconoció la relación entre ambas variables. Se utilizó un cuestionario en línea y así obtener información sobre la comprensión y se implementó una lista de cotejo cumpliendo con la aplicación de las normas. Todo ello respetando y apegándonos a las normas, dadas las circunstancias vividas y la realización regular del proyecto por parte del ente rector y las áreas de docencia e investigación del hospital de Ica.

## Antecedentes

**C**abrera P, Dussán L, Solarte B. (2017). “Desarrollaron una investigación en Colombia, el estudio se titula: “Nivel de conocimiento de las normas de bioseguridad por parte del personal asistencial en una clínica”. “Tuvo como objetivo describir el nivel de comprensión de las normas de bioseguridad del personal médico de la Clínica Risaralda, con el fin de recomendar un plan. La técnica utilizada para este estudio fue cuantitativa, descripción. Se realizó un diagnóstico de la población, al personal expuesto a riesgo biológico por parte del departamento, Examen IPS en San Rafael, con un total de 130 personas. Se usó la encuesta, herramienta con sus correspondientes lineamientos y métodos, la cual fue usada por maestros en el campo de las auditorías de salud y calidad. Se encontró que, al distinguirlos por ubicación, los enfermeros respondieron incorrectamente, seguidos por los auxiliares, cerca de la mitad de su grupo total, y los profesionales médicos a la mitad, de un total de 92% de la población encuestada. El estudio concluyó que, dado que no había referencias para comparar los resultados, el equipo de investigación consideró que los resultados eran satisfactorios, porque la calificación de más de la mitad del personal era ALTA; y una relación importante”.

Alza P. (2017). Desarrolló el estudio titulado: “Nivel de conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad de la Morgue Central de Lima, 2017”. “objetivo de determinar la relación entre las variables”. “La técnica usada fue la inferencia hipotética, estudio básico, nivel de descripción de correlación y el diseño utilizado fue no experimental, transversal. La población muestreada fue probabilística y conformada por 95 funcionarios de la morgue central de Lima y para el muestreo se contó con 55 funcionarios de la morgue. No probabilístico por conveniencia. Técnica usada fue una encuesta que permitió la recolección de información. Se encontraron resultados de correlación Rho de Spearman = 0.56, el 99.9% se indicó que la correlación obtenida tuvo un nivel de significativa de 0.01, el cual se interpreta como una relación moderadamente positiva, con  $p = 0.00$ ; Bajo; este resultado, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que, existe una; relación significativa.

## Problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento y aplicación de las normas de bioseguri-

dad por parte de los trabajadores que laboran en dos departamentos del Hospital Regional de Ica?

### **Objetivo**

Valorar la relación entre el nivel de conocimiento y aplicación de las normas de bioseguridad por parte de los trabajadores que laboran en dos departamentos del Hospital Regional de Ica.

### **Marco conceptual y conceptualización de variables**

#### **Nivel de conocimiento**

Consideran el conocimiento como una actividad humana esencial para adquirir convicción de la realidad. Un comentario debe tener una relación en la que se vean dos factores relacionados: asociación.

#### **Aplicación de normas de bioseguridad**

Son especificaciones técnicas, que definen los estándares que deben cumplir los procesos donde las normas están hechas para diferentes propósitos.

### **Metodología**

**E**studio descriptivo de correlación, método de inferencia hipotética, enfoque cuantitativo, tipo básico. Los datos fueron recolectados en abril y mayo de 2020. La muestra estuvo compuesta por 232 profesionales de la salud con título de licenciatura. El método de selección es no probabilístico. Debido a la actual pandemia de Covid19, esta recopilación de información se ha realizado cumpliendo con todas las normas establecidas por el hospital y llevando todas las herramientas para garantizar la bioseguridad de los investigadores y cumplir con la normatividad. Siguiendo todas las recomendaciones del hospital. El presente estudio fue aprobado por la dirección del Hospital Regional de Ica, respetando todos los procedimientos administrativos respectivos en este importante organismo estatal. Las herramientas de medición utilizadas en el presente trabajo son cuestionario y lista de verificación.

El cuestionario fue elaborado en base a veinte preguntas; y cual se aplicó de manera virtual haciendo uso de la plataforma Google a través de su herramienta Forms, se usó esta metodología debido a la situación actual que vivimos por la pandemia, la que ha sido autorizada por los administradores de los Hospitales

Regionales de Ica, tanto Recursos Humanos como los jefes de departamento, están obligados a proporcionar información sobre el correo electrónico o número de WhatsApp, de cada uno de los miembros de su personal que labora en el hospital, en los campos anteriores, para poder enviar el enlace de forma virtual para el acceso al cuestionario y se dé esa forma se pueda desarrollar. Las respuestas se consideraron numéricamente de la siguiente manera: respuesta incorrecta (0) y respuesta correcta (1) dependiendo del ítem, se aplica una puntuación teórica final de 20 puntos. Para dar cumplimiento a la recolección de los datos, se diseñó un registro ocular a través de listas de cotejo. La aplicación a cada trabajador fue evaluada después de su trabajo diario, uno por uno. La observación fue de forma anónima según de acuerdo al horario que manejaba cada especialista; con lo cual se recopilaban datos tanto cualitativos como cuantitativos, que ayudaron a conocer comportamientos y actitudes; fueron observados y el comportamiento mostrado se registró en una lista compuesta por veinte ítems. Se debe resaltar que conforme a la crisis desatada por la Covid-19, la recopilación de información se ejecutó con todas las recomendaciones del hospital y portando todas las herramientas de bioseguridad de los becarios y becarias, adoptando todas las recomendaciones realizadas por el hospital. Se usó una tabla de conversión, con un total de 20 puntos y se resumió en cumplido (1) y no cumplido (0). Teniendo como propósito el crear una matriz de datos, los datos se ordenan, clasifican, codifican y finalmente tabulan por IBM SPSS Statistics 27, software en el que se ingresan las variables en la columna y las observaciones en la fila. Los datos recopilados se transformaron a su estado original y solo después del análisis se clasificaron para su presentación a través de distintas formas como tablas y gráficos. Las descripciones de todas las variables se construyeron con el propósito de conocer el comportamiento de sus distribuciones.

### **Resultados**

Los resultados muestran una puntuación del nivel de conocimiento de 0 a 20 puntos con una media de 16,3 mientras que en el apartado sobre la de aplicación de medidas las puntuaciones de bioseguridad oscilaron entre uno y veinte con una media de 19,8. Por lo cual se llega a la conclusión de que, no se encontró una correlación significativa (Tabla 1)

**Tabla 1**

Estadístico descriptivo sobre el conocimiento y aplicación de las normas de bioseguridad.

| Normas de bioseguridad del personal asistencial |     |        |        |            |     |        |        | Prueba correlación Rho Spearman |     |        |         |
|-------------------------------------------------|-----|--------|--------|------------|-----|--------|--------|---------------------------------|-----|--------|---------|
| Nivel de conocimiento                           |     |        |        | Aplicación |     |        |        | T                               | gl  | r      | p-valor |
| Media                                           | D.S | Mínimo | Máximo | Media      | D.S | Mínimo | Máximo |                                 |     |        |         |
| 16.3                                            | 2.5 | 4      | 20     | 19.8       | 0.5 | 14     | 20     | -1.01                           | 232 | -0.118 | 0.072   |

**Nota:** Cuestionario y lista de cotejo

En la tabla 2, Los resultados muestran que el puntaje de comprensión es de cero a veinte puntos con un promedio de 16.5, entretanto la aplicación de medidas preventivas, prevención y universalización de medidas preventivas lograron puntajes promedio de 12 y 20 puntos. es 19,6. Por lo cual se llega a la conclusión que no se encontró una correlación significativa.

**Tabla 2**

Estadísticos descriptivos sobre el conocimiento y la aplicación de las medidas preventivas y precauciones universales.

| Medidas preventivas y precauciones universales |     |        |        |            |     |        |        | Prueba correlación Rho Spearman |     |        |         |
|------------------------------------------------|-----|--------|--------|------------|-----|--------|--------|---------------------------------|-----|--------|---------|
| Nivel de conocimiento                          |     |        |        | Aplicación |     |        |        | T                               | gl  | r      | p-valor |
| Media                                          | D.S | Mínimo | Máximo | Media      | D.S | Mínimo | Máximo |                                 |     |        |         |
| 16.5                                           | 4.3 | 0      | 20     | 19.6       | 1.2 | 12     | 20     | -0.921                          | 232 | -0.057 | 0.386   |

**Nota:** Cuestionario y lista de cotejo

En la tabla 3, Los resultados muestran que el puntaje de comprensión es de cero a veinte puntos con promedio de 16.5, entretanto la aplicación de medidas preventivas y universalización de medidas preventivas, lograron puntajes promedio de 12 y 20 puntos. es 19,6 con 95%. Por lo cual no se encontró una correlación significativa.

**Tabla 3**

Estadísticos descriptivos sobre el conocimiento y aplicación del uso de barreras protectoras.

| Uso de barreras protectoras |     |        |        |            |     |        |        | Prueba correlación Rho de Spearman |     |        |         |
|-----------------------------|-----|--------|--------|------------|-----|--------|--------|------------------------------------|-----|--------|---------|
| Nivel de conocimiento       |     |        |        | Aplicación |     |        |        | T                                  | gl  | r      | p-valor |
| Media                       | D.S | Mínimo | Máximo | Media      | D.S | Mínimo | Máximo |                                    |     |        |         |
| 16.7                        | 3.7 | 0      | 20     | 19.8       | 0.9 | 12     | 20     | -1.044                             | 232 | -0.060 | 0.361   |

**Nota:** Cuestionario y lista de cotejo

En la tabla 4, los resultados muestran una puntuación del nivel de conocimiento de 0 a 20 puntos con una media de 16,3, 95,0%, mientras que la aplicación de las normas esterilización y procesos de esterilización puntuaron de 16 a 20 puntos con una media de 19,9. Por lo no se encontró correlación significativa.

**Tabla 4**

Estadísticos descriptivos sobre el conocimiento y aplicación de los procesos de desinfección; y esterilización.

| Procesos de desinfección y esterilización |     |        |        |            |     |        |        | Prueba correlación Rho Spearman |     |        |         |
|-------------------------------------------|-----|--------|--------|------------|-----|--------|--------|---------------------------------|-----|--------|---------|
| Nivel de conocimiento                     |     |        |        | Aplicación |     |        |        | T                               | gl  | R      | p-valor |
| Media                                     | D.S | Mínimo | Máximo | Media      | D.S | Mínimo | Máximo |                                 |     |        |         |
| 16.3                                      | 3.9 | 0      | 20     | 19.9       | 0.3 | 16     | 20     | -0.594                          | 232 | -0.035 | 0.590   |

**Nota:** Cuestionario y lista de cotejo

En la tabla 5. Los resultados muestran que el puntaje del nivel de conocimiento es de cero a veinte puntos con una media de 15.8, que la parte de aplicación de gestión manejo de residuos sólidos, la puntuación es de ocho y veinte puntos con un promedio de 19,9, 95,0%. Por lo cual no se encontró una correlación significativa.

**Tabla 5**

Estadísticos descriptivos sobre conocimiento y aplicación de manejo de residuos sólidos.

| Manejo de residuos sólidos |     |        |        |            |     |        |        | Prueba correlación Rho Spearman |     |       |         |
|----------------------------|-----|--------|--------|------------|-----|--------|--------|---------------------------------|-----|-------|---------|
| Nivel de conocimiento      |     |        |        | Aplicación |     |        |        | T                               | gl  | r     | p-valor |
| Media                      | D.S | Mínimo | Máximo | Media      | D.S | Mínimo | Máximo |                                 |     |       |         |
| 15.8                       | 5.0 | 0      | 20     | 19.9       | 0.8 | 08     | 20     | 0.957                           | 232 | 0.098 | 0.135   |

**Nota:** Cuestionario y lista de cotejo

## Discusión de resultados

Los resultados confirman que la relación entre ambas variables, se encuentran significativamente correlacionadas ( $p = 0.07$ ), estos resultados se asemejan a la conclusión de Pérez Alarcón, el cual indica dentro de su estudio titulado: “Conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad en el personal médico, relacionado con la Prevención de Accidentes de Trabajo, Hospital Primario Carlos Fonseca Amador, 2015”, quien concluyó que, no hubo asociación entre su primera variable el conocimiento y su segunda variable la aplicación de medidas de bioseguridad para la prevención de accidentes de trabajo, según lo valorado por este autor.

## Conclusiones

El nivel de conocimiento global alcanzado fue 16,3; mientras el nivel de aplicación 19,8 en medidas de bioseguridad, sin embargo, estas diferencias numéricas no alcanzaron una diferencia estadística significativa, por lo tanto, no se halló una relación significativa entre ambas variables de estudiado. ( $p = 0,07$ ).

## Recomendaciones

La dirección del Hospital Regional de Ica debe organizar la capacitación de conocimientos sobre normas y medidas de bioseguridad, y difundirlo a todo su personal y público en general.

A los estudiantes de tesis, tanto de pregrado como de posgrado, a realizar estudios similares en hospitales u otras instalaciones médicas en nuestra área o regiones, para llegar a una conclusión más profunda sobre este tema de gran interés en el campo.

Al personal de salud, continúen apegados a las normas de bioseguridad como lo han hecho y compartan sus conocimientos con todo el personal asistencial.

El liderazgo del Hospital Regional de Ica debe realizar auditorías, para continuar refrendando y confirmando las buenas prácticas y las correcciones de errores.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## Referencias

Cabrera P, Dussán L, Solarte B. (2017). Nivel de conocimiento de las normas de bioseguridad por parte del personal asistencial de la IPS clínica San Rafael. [Tesis Posgrado]. Pereira. [acceso: 17 de febrero de 2018]. <http://digitk.areandina.edu.co:8080/repositorio/bitstream/123456789/820/1/Nivel%20de%20conocimiento%20a%20las%20normas%20de%20bioseguridad%20por%20parte%20del%20personal%20asistencial%20de%20la%20IPS%20Cl%C3%ADnica%20San%20Rafael.pdf>

Alza Ríos Pedro A. (2017). Nivel de conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad de la Morgue Central de Lima, 2017. [Tesis Posgrado]. Lima. [acceso: 15 de Mayo de 2018]

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8777/Alza\\_RPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8777/Alza_RPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rebeca L. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. 1ª Ed. Venezuela: Alfa. p.1

Cordero M. (2003). Que ganamos y que perdimos con el TLC. Siglo Veintiuno Editores. México. 2ª Ed; p.174

Pérez Alarcón Inés V. (2015). Conocimiento y Aplicación de las Medidas de Bioseguridad en trabajadores de la salud, asociados a la prevención de accidentes

ocupacionales, Hospital Primario Carlos Fonseca Amador, en el municipio de Mulukukú, Noviembre –Diciembre, 2015. [Tesis Posgrado]. Nicaragua. [acceso: 13 de abril de 2018]. <http://repositorio.unan.edu.ni/2510/>



**PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE EN  
EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DE  
UN INSTITUTO TECNOLÓGICO PÚBLICO DE  
ICA**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE EN EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO TECNOLÓGICO PÚBLICO DE ICA

### PERCEPTION OF TEACHING PERFORMANCE IN LEARNING OF STUDENTS OF A PUBLIC TECHNOLOGICAL INSTITUTE OF ICA

---

Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete

44435992

[evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe](mailto:evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

Ph.D. Elio Javier Huamán Flores

42627418

[elio.huaman@autonomadeica.edu.pe](mailto:elio.huaman@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8461-5082>

Dra. Vilma Consuelo Navarrete Espinoza

21451904

[vilma.navarrete@autonomadeica.edu.pe](mailto:vilma.navarrete@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-1898-6678>

Mg. Susana Maleni Atuncar Deza

21868801

[susana.atuncar@autonomadeica.edu.pe](mailto:susana.atuncar@autonomadeica.edu.pe)

Dra. Nathia Erika Castro Vilcapuma

41845220

[nathia.castro@autonomadeica.edu.pe](mailto:nathia.castro@autonomadeica.edu.pe)

Universidad Autónoma de ICA (UAI). Ica, Perú

### Resumen

Objetivo: Determinar el grado de relación entre la percepción del desempeño docente con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Ica.

**Metodología:** Método hipotético deductivo, cuantitativo, tipo básica, el nivel de investigación científica corresponde al tercer nivel de investigación (correlacional), el diseño seleccionado fue el no experimental, debido a que no se manipulo deliberadamente las variables de estudio y de corte transeccional o sincrónico. La población objetivo del estudio fue de 310 estudiantes del VI ciclo de estudios, correspondientes a las once (11) carreras profesionales del instituto tecnológico en mención, la muestra de estudio fue conformada por 173 estudiantes, obtenida de manera probabilística. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y sus instrumentos los cuestionarios.

### Resultados:

A nivel descriptivo, en la variable percepción del desempeño docente, el 47% de ellos consideran que el desempeño docente es bueno y muy bueno, el 37% lo considera como regular, el 15% menciona que es deficiente y solo un 1% lo considera como muy deficiente, los resultados de la variable aprendizaje muestran que, el 38% de los estudiantes mencionan que es óptimo, el 55% lo categoriza como regular y el 7% refirieron que es deficiente. A nivel inferencial, se ha podido obtener un coeficiente de correlación Tau b de Kendall de 0,593 que indica una relación positiva y moderada, también se ha obtenido un p-valor de 0,000, el cual es menor que el valor de significancia.

### Conclusión:

Se ha podido determinar que existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, esto lo demuestra el coeficiente de correlación no paramétrico Tau b de Kendall de 0,593\*\*, que indica una correlación directa, positiva y moderada entre las variables investigadas, y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Percepción, desempeño docente y aprendizaje de los estudiantes.

### Abstract.

### Objective

To determine the degree of relationship between the perception of teaching performance with the learning of the students of the VI cycle of study of the Institute of Public Technological Higher Education of Ica.

### Methodology

Hypothetical deductive, quantitative method, basic type, the level of scientific research corresponds to the third level of research (correlational), the selected design was non-experimental, because the study variables and transectional cut were not deliberately manipulated or synchronous. The target population of the study was 310 students of the VI cycle of studies, corresponding to the eleven (11) professional careers of the technological institute in question, the study sample was made up of 173 students, obtained probabilistically. The data collection technique used was the survey and its instruments were the questionnaires.

### Results

At a descriptive level, in the perception of teaching performance variable, 47% of them consider that teaching performance is good and very good, 37% consider it as regular, 15% mention that it is deficient and only 1% considers it as very deficient, the results of the learning variable show that 38% of the students mention that it is optimal, 55% categorize it as regular and 7% reported that it is deficient. At the inferential level, a Kendall's Tau b correlation coefficient of 0.593 was obtained, which indicates a positive and moderate relationship. A p-value of 0.000 was also obtained, which is less than the significance value.

### Conclusion

It has been possible to determine that there is a statistically significant relationship between the perception of teaching performance and the learning of the students that made up the study sample, this is demonstrated by the non-parametric correlation coefficient Tau b of Kendall of 0.593\*\*, indicating a direct, positive and moderate correlation between the variables investigated, and a p-value of  $0.000 < 0.05$ , therefore, the researchers' hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Perception, teaching performance and student learning.

**Línea de investigación:** Educación e innovación

## Introducción y Antecedentes

El aprendizaje de los estudiantes siempre ha sido una gran preocupación para las autoridades académicas y padres de familia, debido a que, en la educación superior miles de jóvenes se juegan su futuro profesional, y este aprendizaje está estrechamente relacionado con la calidad de enseñanza que brindan los docentes a sus estudiantes, la dedicación en la preparación de sus sesiones de aprendizaje a fin de lograr en ellos los objetivos educativos que las instituciones se han propuesto.

De acuerdo con Maldonado (2012), menciona que es necesario que los profesionales que ejercen la docencia, deban informarse y formarse para la planificación de las actividades que va a realizar en el aula de clase, además de tener en cuenta que sus estudiantes tendrán diversas necesidades a las que deberá responder de manera pertinente, el autor menciona que es importante que los docentes en para el ejercicio de su práctica profesional tengan que prepararse anticipada y organizadamente, seleccionando las estrategias, técnicas y materiales con lo que cuenta para lograr un buen aprendizaje en los estudiantes.

De la calidad de enseñanza, depende la percepción que tiene el estudiante sobre el desempeño de sus docentes. La institución que formó parte del presente estudio es el IESTP Catalina Buendía de Pecho”, el cual es un instituto tecnológico, ubicado en la provincia y región de Ica, que oferta once carreras profesionales técnicas a los jóvenes de la región y el país. En cuanto a la problemática identificada, se ha podido percibir que algunos estudiantes refieren estar poco satisfechos con el desempeño de algunos docentes o que las sesiones que se realizan son tediosas, en otros casos la poca preparación de las clases o falta de uso de recursos tecnológicos que permiten motivar al estudiante es un factor que influye directamente en la satisfacción de los estudiantes, que por ende también incide en la percepción del desempeño docente que se tiene. No solo es proceso de enseñanza como tal es el que índice en la percepción del desempeño docente, sino también las estrategias o técnicas de evaluación que emplean los docentes, que muchas veces se consideran como evaluaciones subjetivas.

Finalmente se debe tener en cuenta que, en las aulas de clases, encontraremos una gran diversidad de estudiantes, con diferentes necesidades, a las cuales el docente debe saber responder de forma adecuada, pertinente, para atender a cada una de estas necesidades y ritmos de aprendizaje; así como la selección y uso de estrategias didácticas, técnicas y materiales con lo que dispone el docente con el fin de lograr el buen aprendizaje de los estudiantes. Entre los estudios previos que guardan relación con el estudio, se tienen a nivel internacional, los estudios realizados por Holguín (2017), en el cual se investigó sobre la percepción del desempeño docente por parte de los estudiantes, el principal propósito fue investigar el impacto que tiene el desempeño docente en el aprendizaje de los estudiantes de nivelación, la metodología del estudio fue de corte transversal, nivel descriptivo, en la que la muestra de estudio estuvo conformada por 24 profesores y 755 estudiantes, los resultados descriptivos dan cuenta que en cuanto al área de salud los estudiantes obtuvieron 9/10 puntos, y en Ica el 69.6%.

El estudio concluyó que, los docentes del área de ingeniería fueron calificados como UBV por un promedio de 4.25 puntos y en Ica por 4.68 en la opción siempre. Concluyéndose que muchos de los maestros cumplieron con los requisitos del programa. Así mismo, se tiene el estudio desarrollado en Costa Rica por Escibano (2018), en el que se tuvo como propósito el argumentar la significación y el lugar que ocupa el desempeño docente como factor asociado a la calidad educativa, concluyéndose que el desempeño docente es un factor indispensable para una educación de calidad, independientemente de respaldo económico con que se cuente y el diseño curricular vigente de las instituciones educativas.

A nivel nacional, se tiene el estudio desarrollado por Surco (2018), donde el propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre las variables propuestas, el estudio es de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 242 estudiantes, y los resultados descriptivos indican que existe una relación estadísticamente significativa. Rodríguez (2017), desarrollo un estudio en Puno, con la finalidad de medir el nivel de conocimiento sobre el marco del buen desempeño docente por parte del profesorado,

la investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo simple, la muestra de estudio fue conformada por la totalidad de docentes, como resultados se tiene que el 96% de los participantes consideran que su desempeño es muy bueno, por lo que se concluye que, tanto las expectativas, aprendizajes fundamentales y las dimensiones de la profesión docente son óptimas.

Se tiene también el estudio desarrollado en Arequipa por Martínez (2018), cuyo propósito fue determinar si la percepción del desempeño docente esta relacionado con el aprendizaje de los estudiantes, el estudio es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, la muestra de estudio fue de 296 estudiantes del nivel secundario a quienes se les aplico los cuestionarios respectivos, se concluye finalmente que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

A nivel local, se tiene el estudio realizado por Aparcana y Huamani (2017), sobre la influencia que tiene el uso de software en la mejora del aprendizaje de los estudiantes de una universidad nacional de Ica, el principal objetivo del estudio fue determinar la influencia del software como servicios en el proceso de aprendizaje de los estudiantes del II ciclo, la investigación es de tipo aplicada, nivel explicativo y con un diseño cuasiexperimental, la muestra de estudio fue conformada por 20 estudiantes del IV ciclo de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, de los cuales 10 pertenecieron al grupo experimental y 10 al grupo de control respectivamente, las conclusiones a las que se llegó con el estudio, dan cuenta que se logro demostrar que el software como servicio influye de manera significativa en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

## **Problema / Objetivos**

### **Problema general.**

¿Qué grado de relación existe entre la percepción del desempeño docente con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Ica?

### **Problemas específicos**

¿Qué grado de relación existe entre la percepción del desempeño docente en su aspecto motivación con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del IESTP de Ica?

¿Qué grado de relación existe entre la percepción del desempeño docente en su aspecto estrategias didácticas y medios materiales con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo del IESTP de Ica?

¿Qué grado de relación existe la percepción del desempeño docente en su aspecto evaluación con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo del IESTP de Ica?

## **Objetivo general**

Determinar el grado de relación entre la percepción del desempeño docente con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del IESTP de Ica.

## **Objetivos específicos.**

Identificar la relación que existe entre la percepción del desempeño docente en su aspecto motivación con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del IESTP de Ica. Identificar la relación que existe entre la percepción del desempeño docente en su aspecto estrategias didácticas y medios materiales con la percepción del desempeño docente con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del IESTP de Ica.

Identificar la relación que existe entre la percepción del desempeño docente en su aspecto evaluación del aprendizaje con el desempeño docente con el aprendizaje de los estudiantes del VI ciclo de estudio del IESTP de Ica.

## **MARCO CONCEPTUAL / CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

### **Percepción del desempeño docente**

#### **Definición**

Para Maldonado (2012), la percepción es una interpretación de la información sensorial, proceso por el que, en la conciencia de las personas se ven reflejadas o representadas los objetos o fenómenos que se encuentra en el entorno, esta representación es a través de imágenes visuales, además de percepciones táctiles y auditivas. Para la UNESCO (2008), el desempeño docente es un proceso de movilización de sus capacidades profesionales, su disposición personal y responsabilidad social para articular relaciones significativas entre los componentes que impacta en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

El desempeño docente, es entendido como el conjunto de labores que desarrolla el profesional a diario en el aula de clase con sus estudiantes, para lograr del desarrollo integral de éstos, durante el proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo, implica todo el trabajo previo que el docente debe desarrollar desde su hogar (elaboración de sesiones, estrategias de evaluación, et); para evitar el pragmatismo, el inmediateismo y la improvisación durante el desarrollo de las actividades académicas. De acuerdo con Escribano (2018), el desempeño docente “es un factor clave para la educación de calidad”, además agrega que el desempeño docente es un factor eminentemente humano, y es necesario para desempeñarse profesionalmente acorde a las necesidades y exigencias de la época.

Por otro lado, para Estrada (2003), el desempeño docente es un proceso de inminente en el proceso de evaluación de las instituciones educativas, mediante el cual se asigna un valor a la acción, por lo que se entiende que es la emisión de juicios sorbe los procesos, normas o procedimientos que se realizan a fin de establecer medidas o acciones correctivas. Pérez (2008), define al desempeño docente como el conjunto de acciones, que los docentes realizan con una alta motivación, creatividad y preparación de su practica pedagógica, en el ejercicio de su práctica académica, los cuales se ponen de manifiesto tanto en el proceso como en el resultado de esta. Estas acciones se orientan a lograr la formación integral de la personalidad de cada uno de los estudiantes. En cuanto a la importancia que tiene el desempeño docente, Chávez (1995), menciona que este, es un elemento humano y relacional que en la educación resulta esencial. Es necesario que la formación inicial de los futuros docentes responda de manera directa a las necesidades del contexto, en correspondencia con una filosofía educativa que se vincule tanto con la cultura como con la historia de los pueblos.

### **Características del desempeño docente**

Según lo señalado por Furnham (2000), son las siguientes:

**Adaptabilidad.** Esta referido a la mantención de la efectividad en distintos ambientes y cumpliendo distintas funciones, con un alto grado de responsabilidad y personas.

**Comunicación.** Esta referido a la capacidad de expresarse de manera efectiva, sea en grupo o de manera individual, al uso adecuado de la gramática,

la organización y la estructura de comunicaciones. Es el acto propio de establecer una comunicación, sea de tipo verbal o no verbal con los demás pares.

**Iniciativa.** Referido a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para lograr alcanzar los objetivos propuestos, a la capacidad de crear situaciones en lugar de solo adaptarse al contexto.

**Conocimiento.** Habla del nivel de conocimiento técnico y profesionales que se ha logrado alcanzar, en las áreas relacionadas a su área de trabajo. Es decir, a la capacidad que se tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales.

**Trabajo en equipo.** Es la capacidad de desenvolverse de manera eficaz en quipos y grupos de trabajos para el logro de las metas de la organización.

**Estándares de trabajo.** Referido a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de la información requerida para la retroalimentación.

**Desarrollo de talentos.** Es el poder desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de un equipo.

**Potencia del diseño del trabajo.** Capacidad de organizar y estructurar de manera eficaz la forma del llegar a una meta.

**Maximiza el desempeño.** Capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo, proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

### **Aprendizaje.**

El aprendizaje “es un proceso automático con poca participación de la voluntad, luego el componente voluntario se vuelve mas importante (aprender a leer, aprender conceptos, etc.)”. (Martínez, 2018, p. 41). Para Pérez (1992), el aprendizaje se produce por aspectos intuitivos, esto quiere decir, por el repentino descubrimiento de la forma en cómo se debe resolver algún problema. Los autores manifiestan que el aprendizaje es un proceso que ocurre por el hecho de tratar de dar solución a diversos problemas o dificultades, por ello, es que el aprendizaje es entendido como la adquisición de conocimientos de algo, a través del estudio, la ejercitación o de la propia experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para el aprendizaje de una

determinada actividad como arte u oficio. También se define al aprendizaje como el proceso por el cual se adquieren determinadas habilidades, destrezas o conocimientos, las cuales se han modificado, producto de la experiencia directa, la observación, el estudio y el razonamiento.

### Teorías del aprendizaje.

De acuerdo con Huber (2008), citado en Martínez (2018), las teorías del aprendizaje se centran mucho más en las actividades de enseñanza, estas teorías con las llamadas clásicas de estímulo respuesta, debido a que incluye la participación de los sujetos en el proceso de vincular estímulos y conductas. Algunas de las propuestas teóricas del aprendizaje se describen a continuación: Aprendizaje activo. En este modelo se indica que no es posible lograr un aprendizaje por otras personas, por lo que, todos deben aprender por sí mismo. Aprendizaje autorregulado. Menciona que son los estudiantes quienes deben advertir los resultados de sus propias acciones y proporcionarse a sí mismos la respectiva retroalimentación sobre las actividades apropiadas para ellos, aunque uno de los mayores inconvenientes se debe a que no todos los estudiantes pueden aprender de manera autorregulada. (Kanfer, 1997) citado en Martínez (2018). Aprendizaje constructivo. El conocimiento de cada persona no es una copia de la realidad, pero que al menos en parte es una construcción personal, los estudiantes construyen sus propios conocimientos interpretando sus experiencias, dependiendo los conocimientos previos que poseen. Aprendizaje social. Este modelo menciona que al igual que los demás procesos cognitivos, el aprendizaje no es un proceso individual sino un proceso social. Cada proceso de enseñanza aprendizaje tiene una interacción social. (Wetsch, 1985) citado en Martínez (2018), el autor refiere entonces que el aprendizaje es también producto de una interacción social, en el que se aprende de la propia interacción con sus demás pares.

### METODOLOGÍA

El estudio responde al método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo y correlacional y con un diseño no experimental, de corte transeccional, en estos diseños los investigadores han manipulado deliberadamente la variable de estudio, y

se han limitado a observar el fenómeno que ocurre en cada una de las variables a fin de establecer una posible relación entre ellas. La población de estudio estuvo conformada por los 310 estudiantes que cursan el último semestre de estudio (VI ciclo), de cada una de las once (11) carreras profesionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Catalina Buendía de Pecho”, de la provincia y región de Ica, la fuente de información de la que se obtuvo la cantidad de estudiantes que se matricularon en el semestre 2016-II, corresponde al área de secretaría académica de la institución. La muestra de estudio fue seleccionada empleando criterios probabilístico, a fin de obtener una muestra representativa, por ello, con un grado de confianza del 0,95, margen de error de 0,05 y un valor de distribución normal de 1,96, se empleó la ecuación de poblaciones finitas, y se obtuvo una muestra representativa de 173 estudiantes, que equivalen al 56% de la población, el muestreo seleccionado y la técnica de muestreo elegida fue el probabilístico o aleatorizado y el estratificado respectivamente. La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios, que contienen 18 reactivos tanto para la primera como para la segunda variable. Las técnicas de análisis y procesamiento de datos que se empleó en el estudio fueron tanto la estadística descriptiva, para la presentación de las tablas académicas y la estadística inferencial, para la realización de la prueba de normalidad o de ajuste (por ser una muestra mayor a 50 unidades de análisis, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov), el coeficiente de correlación Rho de Spearman y la prueba exacta de Fisher (p-valor), para determinar si se acepta o rechaza las hipótesis de los investigadores.

### RESULTADOS

La muestra de estudio estuvo conformada por 173 estudiantes de 11 programas de estudios de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Ica, los estudiantes en mención corresponden a los turnos diurno y nocturno respectivamente. La participación de las unidades de análisis fue de manera voluntaria e informada, a quienes se les indicó que se respetaría el principio de confidencialidad. Los criterios de inclusión que se consideraron en el estudio fue el disponer de estudiantes debidamente matriculados en el semestre académico y quienes estuvieron presentes durante el proceso de recolección de la información.

Entre los criterios de exclusión que se consideraron, fueron el no ser estudiantes de la institución o quienes no asisten de manera regular a las clases.

**Tabla 1**

Distribución de estudiantes según carrera profesional que cursa.

| N°    | Carrera Profesional               | Semestre | Turno    | Población | Muestra (56%) |
|-------|-----------------------------------|----------|----------|-----------|---------------|
| 1     | Administración de Empresas        | VI       | Nocturno | 32        | 18            |
| 2     | Contabilidad                      | VI       | Diurno   | 38        | 21            |
|       |                                   | VI       | Nocturno | 22        | 12            |
| 3     | Electrónica Industrial            | VI       | Diurno   | 21        | 11            |
| 4     | Electrotécnia Industrial          | VI       | Nocturno | 17        | 9             |
| 5     | Industrias Alimentarias           | VI       | Nocturno | 28        | 16            |
| 6     | Mecánica Automotriz               | VI       | Diurno   | 27        | 15            |
|       |                                   | VI       | Nocturno | 14        | 8             |
| 7     | Mecánica de Producción            | VI       | Diurno   | 10        | 5             |
| 8     | Producción Agropecuaria           | VI       | Diurno   | 37        | 21            |
| 9     | Secretariado Ejecutivo            | VI       | Diurno   | 17        | 10            |
|       |                                   | VI       | Nocturno | 17        | 10            |
| 10    | Sistemas Automáticos Programables | VI       | Nocturno | 12        | 7             |
| 11    | Tecnología de Análisis Químico    | VI       | Diurno   | 18        | 10            |
| total |                                   |          |          | 310       | 173           |

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos.

### Interpretación

Se observa que, los estudiantes que participaron del estudio fueron: Administración de Empresas (18), Contabilidad (33), Electrónica Industrial (11), Electrotécnica Industrial (9). Industrias Alimentarias (16), Mecánica Automotriz (23), Mecánica de Producción (5), Producción Agropecuaria (21), Secretariado Ejecutivo (20), Sistemas Automáticos Programables (7) y Tecnología de Análisis Químico (10).

**Tabla 2**

Resultados generales de la percepción del desempeño docente.

| CATEGORÍA      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| Muy bueno      | 21         | 12,00%     |
| Bueno          | 60         | 35,00%     |
| Regular        | 64         | 37,00%     |
| Deficiente     | 26         | 15,00%     |
| Muy deficiente | 2          | 1,00%      |
| Total          | 173        | 100%       |

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos.

### Interpretación

Se observa que, de la totalidad de estudiantes que participaron del estudio, el 47% de ellos consideran que el desempeño docente es bueno y muy bueno, el 37% lo considera como regular, el 15% menciona que es deficiente y solo un 1% lo considera como muy deficiente.

Estos resultados muestran que ni la mitad de las estudiantes consideran que el desempeño de sus docentes es el adecuado, debido a que un 47% se único en los niveles de muy bueno y bueno, un porcentaje significativo se ha ubicado en un nivel regular, pese a ello, apenas un 1% de los estudiantes (2/173), consideraron que el desempeño es muy deficiente.

**Tabla 3**

Resultados generales del aprendizaje de los estudiantes.

| CATEGORÍA  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Óptimo     | 66         | 38,00%     |
| Regular    | 95         | 55,00%     |
| Deficiente | 12         | 7,00%      |
| Total      | 173        | 100,00%    |

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos.

### Interpretación

En cuanto al aprendizaje, se observa que el 38% de los estudiantes mencionan que es óptimo, el 55% lo categoriza como regular y el 7% refirieron que es deficiente. La tendencia de los resultados obtenidos da cuenta que un poco más de la mitad de los estudiantes considera que el aprendizaje obtenido es regular, sin embargo, la cantidad de estudiantes que consideran que su aprendizaje es deficiente, asciende apenas a un 7%.

**Tabla 4**

Resultados por carreras profesionales de la percepción del desempeño docente.

| Carrera profesional               | Categorías |       |         |            |                | Total |
|-----------------------------------|------------|-------|---------|------------|----------------|-------|
|                                   | Muy bueno  | Bueno | Regular | Deficiente | Muy deficiente |       |
| Administración de Empresas        | 3          | 4     | 7       | 3          | 1              | 18    |
| Contabilidad                      | 17%        | 22%   | 30%     | 17%        | 6%             | 100%  |
| Electrónica Industrial            | 1          | 11    | 15      | 6          | 0              | 33    |
| Electrotécnica Industrial         | 3%         | 33%   | 45%     | 18%        | 0%             | 100%  |
| Industrias Alimentarias           | 0          | 7     | 2       | 2          | 0              | 11    |
| Mecánica Automotriz               | 0%         | 64%   | 18%     | 18%        | 0%             | 100%  |
| Mecánica de Producción            | 0          | 8     | 1       | 0          | 0              | 9     |
| Producción Agropecuaria           | 0%         | 89%   | 11%     | 0%         | 0%             | 100%  |
| Secretariado Ejecutivo            | 1          | 7     | 6       | 2          | 0              | 16    |
| Sistemas Automáticos Programables | 6%         | 44%   | 38%     | 13%        | 0%             | 100%  |
| Tecnología de Análisis Químico    | 3          | 8     | 11      | 1          | 0              | 23    |
| Administración de Empresas        | 13%        | 35%   | 48%     | 4%         | 0%             | 100%  |
| Contabilidad                      | 1          | 0     | 2       | 2          | 0              | 5     |
| Electrónica Industrial            | 20%        | 0%    | 40%     | 40%        | 0%             | 100%  |
| Electrotécnica Industrial         | 3          | 5     | 6       | 4          | 0              | 21    |
| Industrias Alimentarias           | 14%        | 24%   | 43%     | 19%        | 0%             | 100%  |
| Mecánica Automotriz               | 3          | 5     | 6       | 6          | 0              | 20    |
| Mecánica de Producción            | 15%        | 25%   | 30%     | 30%        | 0%             | 100%  |
| Producción Agropecuaria           | 2          | 1     | 3       | 0          | 1              | 7     |
| Secretariado Ejecutivo            | 25%        | 14%   | 43%     | 0%         | 14%            | 100%  |
| Sistemas Automáticos Programables | 5          | 3     | 2       | 0          | 0              | 10    |
| Tecnología de Análisis Químico    | 50%        | 30%   | 20%     | 0%         | 0%             | 100%  |

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos.

### Interpretación:

En la carrera profesional de Administración de empresas, 5 estudiantes (28%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 2 estudiantes (11%) consideran que es bueno, 8 estudiantes (44%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 2 estudiantes (11%) lo consideran deficiente y 1 estudiante (6%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Contabilidad, 4 estudiantes (12%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 9 estudiantes (27%) consideran que es bueno, 17 estudiantes (52%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 3 estudiantes (9%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Electrónica Industrial 3 estudiantes (27%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 3 estudiantes (27%) consideran que es bueno, 3 estudiantes (27%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 2 estudiantes (19%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente.

En la carrera profesional de Electrotecnia Industrial 4 estudiantes (44%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 5 estudiantes (56%) consideran que es bueno, 0 estudiantes (0%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 0 estudiantes (0%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente.

En la carrera profesional de Industrias Alimentarias, 1 estudiante (6%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 9 estudiantes (56%) consideran que es bueno, 5 estudiantes (32%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 1 estudiantes (6%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En Mecánica Automotriz 6 estudiantes (26%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 9 estudiantes (39%) consideran que es bueno, 6 estudiantes (26%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 2 estudiantes (9%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Mecánica de Producción ningún estudiante (0%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 0 estudiantes (0%) consideran que es

bueno, 4 estudiantes (80%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 1 estudiante (20%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Producción Agropecuaria 5 estudiantes (24%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 7 estudiantes (33%) consideran que es bueno, 5 estudiantes (24%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 4 estudiantes (19%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En Secretariado Ejecutivo 1 estudiante (5%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 5 estudiantes (25%) consideran que es bueno, 9 estudiantes (45%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 4 estudiantes (20%) lo consideran deficiente y 1 estudiante (5%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Sistemas Automáticos Programables 1 estudiante (14%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 2 estudiantes (29%) consideran que es bueno, 3 estudiantes (43%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 1 estudiantes (14%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente. En la carrera profesional de Tecnología de Análisis Químico, se observa que 5 estudiantes (50%) consideran que el desempeño de los docentes es muy bueno, 3 estudiantes (30%) consideran que es bueno, 2 estudiantes (20%) opinan que el desempeño de los docentes es regular, 0 estudiantes (0%) lo consideran deficiente y 0 estudiantes (0%) opino que es muy deficiente.

**Tabla 5**

Resultados por carreras profesionales del nivel de aprendizaje

| Carrera profesional               | Categorías |           |            | Total      |
|-----------------------------------|------------|-----------|------------|------------|
|                                   | Óptimo     | Regular   | Deficiente |            |
| Administración de Empresa         | 5<br>28%   | 12<br>67% | 1<br>6%    | 18<br>100% |
| Contabilidad                      | 8<br>24%   | 22<br>67% | 3<br>9%    | 33<br>100% |
| Electrónica Industrial            | 3<br>27%   | 6<br>55%  | 2<br>18%   | 11<br>100% |
| Electrotécnica Industrial         | 7<br>78%   | 2<br>22%  | 0<br>0%    | 9<br>100%  |
| Industrias Alimentarias           | 8<br>50%   | 7<br>44%  | 1<br>6%    | 16<br>100% |
| Mecánica Automotriz               | 10<br>43%  | 13<br>57% | 0<br>0%    | 23<br>100% |
| Mecánica de Producción            | 2<br>40%   | 3<br>60%  | 0<br>0%    | 5<br>100%  |
| Producción Agropecuaria           | 7<br>33%   | 12<br>57% | 2<br>10%   | 21<br>100% |
| Secretaria Ejecutivo              | 5<br>25%   | 13<br>63% | 2<br>10%   | 20<br>100% |
| Sistemas Automáticos Programables | 3<br>43%   | 3<br>43%  | 1<br>14%   | 7<br>100%  |
| Tecnología de análisis Químico    | 8<br>80%   | 2<br>20%  | 0<br>0%    | 10<br>100% |

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos.

### Interpretación:

En la carrera profesional de Administración de empresas, 5 estudiantes (28%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 12 estudiantes (67%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 1 estudiante (6%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Contabilidad, 8 estudiantes (24%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 22 estudiantes (67%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 3 estudiantes (9%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Electrónica Industrial, se observa que 3 estudiantes (27%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 6 estudiantes (55%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 2 estudiantes (18%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Electrotecnia Industrial, 7 estudiantes (78%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 2 estudiantes (22%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 0 estudiantes (0%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente.

En la carrera profesional de Industrias Alimentarias, 8 estudiantes (50%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 7 estudiantes (44%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 1 estudiante (6%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En Mecánica Automotriz, se observa que 10 estudiantes (43%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 13 estudiantes (57%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 0 estudiantes (0%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Mecánica de Producción, 2 estudiantes (40%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 3 estudiantes (60%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 0 estudiante (0%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Producción Agropecuaria, 7 estudiantes (33%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 12 estudiantes

(57%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 2 estudiantes (10%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En Secretariado Ejecutivo, 5 estudiantes (25%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 13 estudiantes (65%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 2 estudiantes (10%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente.

En la carrera profesional de Sistemas Automáticos Programables, 3 estudiantes (43%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 3 estudiantes (43%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 1 estudiante (14%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente. En la carrera profesional de Tecnología de Análisis Químico, se observa que 8 estudiantes (80%) consideran que el aprendizaje impartido por sus docentes es bueno, 2 estudiantes (20%) opinaron que el aprendizaje fue regular, mientras que 0 estudiante (0%) considero que el aprendizaje impartido por los docentes es deficiente.

**Tabla 6**  
Prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov)

|                                    |                     | Percepción del desempeño docente | Motivación        | Estrategia didáctica y evaluación del aprendizaje | Aprendizaje de los estudiantes | Contenido conceptual | Contenido procedimental | Contenido actitudinal |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| N                                  |                     | 137                              | 137               | 137                                               | 137                            | 173                  | 173                     | 173                   |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 42,82                            | 14,96             | 13,37                                             | 14,49                          | 43,62                | 13,89                   | 14,57                 |
|                                    | Desviación estándar | 12,291                           | 4,619             | 4,578                                             | 4,793                          | 12,872               | 4,713                   | 4,607                 |
| Máximas diferencias                | Absoluta            | ,071                             | ,089              | ,092                                              | ,078                           | ,049                 | ,089                    | ,081                  |
|                                    | Positivo            | ,069                             | ,089              | ,092                                              | ,078                           | ,049                 | ,089                    | ,081                  |
|                                    | Negativo            | -,071                            | -,088             | -,082                                             | -,076                          | -,040                | -,061                   | -,094                 |
| Estadístico de prueba              |                     | ,071                             | ,089              | ,092                                              | ,078                           | ,049                 | ,089                    | ,081                  |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                     | ,088 <sup>a</sup>                | ,009 <sup>a</sup> | ,006 <sup>a</sup>                                 | ,039 <sup>a</sup>              | ,200 <sup>a</sup>    | ,002 <sup>a</sup>       | ,001 <sup>a</sup>     |

**Fuente:** IBM SPSS Statistics, V26.

### Interpretación:

Debido a que se han encontrado valores (p-valor), diferentes, tanto mayores como menores al 0,05 (5%), se hace necesario hacer uso de una prueba no paramétrica, como es la prueba Tau b de Kendall, para determinar el grado de relación entre las variables, y la prueba exacta de fisher para aceptar o rechazar la hipótesis nula.,

**Tabla 7**

Tabla de contingencia sobre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje.

|                                  |                |             | Aprendizaje de los estudiantes |         |        | Total |
|----------------------------------|----------------|-------------|--------------------------------|---------|--------|-------|
|                                  |                |             | Deficiente                     | Regular | Bueno  |       |
| Percepción del desempeño docente | Muy deficiente | Recuento    | 1                              | 0       | 1      | 2     |
|                                  |                | % del total | 0,6%                           | 0,0%    | 0,6%   | 1,2%  |
|                                  | Deficiente     | Recuento    | 8                              | 16      | 2      | 26    |
|                                  |                | % del total | 4,6%                           | 9,2%    | 1,2%   | 15,0% |
|                                  | Regular        | Recuento    | 3                              | 54      | 7      | 64    |
|                                  |                | % del total | 1,7%                           | 31,2%   | 4,0%   | 37,0% |
|                                  | Bueno          | Recuento    | 0                              | 24      | 36     | 60    |
|                                  |                | % del total | 0,0%                           | 13,9%   | 20,8%  | 34,7% |
|                                  | Muy bueno      | Recuento    | 0                              | 1       | 20     | 21    |
|                                  |                | % del total | 0,0%                           | 0,6%    | 11,6%  | 12,1% |
| Total                            | Recuento       | 12          | 95                             | 66      | 173    |       |
|                                  | % del total    | 6,9%        | 54,9%                          | 38,2%   | 100,0% |       |

Fuente: IBM SPSS Statistics, V26.

### Interpretación

El 11,6% de los estudiantes consideran que en cuanto a su percepción del desempeño docente es muy bueno y a su vez el aprendizaje es bueno; el 31,2% de los estudiantes opinaron que el desempeño docente es regular y a su vez el aprendizaje de los estudiantes también es regular; finalmente el 9,2% de los estudiantes opinan que en cuanto a la percepción del desempeño docente es deficiente y a su vez el aprendizaje impartido a los estudiantes es regular.

**Tabla 8**

Coefficiente de correlación Tau b de Kendall.

|                     |                      | Valor | Error estandarizado T asintótico <sup>a</sup> | Significación aproximada <sup>b</sup> |
|---------------------|----------------------|-------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| Ordinal por ordinal | por Tau-b de Kendall | ,593  | ,048                                          | ,000                                  |
| N de casos válidos  |                      | 173   |                                               |                                       |

Fuente: IBM SPSS Statistics, V26

### Interpretación.

Como el  $p\text{-valor} < 0,01$ , se tiene evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación significativa entre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes del VI semestre de las once carreras profesionales del I.E.S.T.P “Catalina Buendía de Pecho” en el semestre 2016-II. con un valor  $r = 0.593$  detectado por la prueba Tau-b de Kendall.

### Discusión de resultados

A nivel descriptivo, se evidencia que 37% (64 estudiantes), consideran que la percepción del desempeño docente se ubica en una categoría regular.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Maldonado, R. (2012), cuya investigación concluye existe relación significativa entre las variables de estudio, por lo tanto, la percepción del desempeño docente tiene una relación positiva y moderada entre las variables de estudio. De acuerdo con Montenegro (2003), señala que el desempeño docente esta referido a un conjunto de acciones concretas, es el desempeño que tienen los docentes en el cumplimiento de sus funciones, este desempeño se encuentra determinado por factores asociados como los del propio docente, el entorno académico y los estudiantes en sí. En cuanto a la variable aprendizaje, el 95% (55) de los estudiantes consideran que el aprendizaje impartido por los docentes es regular, así mismo el 38% (66) estudiantes consideran que el aprendizaje impartido por los docentes es bueno. Estos datos difieren con los obtenidos por Meza, M. & Gómez, B. (2008), quienes concluyen no existe influencia significativa entre el aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes, esto se debe a que ni los docentes, ni los propios estudiantes tienen conocimiento sobre la predominancia de un determinado estilo de aprendizaje, además de saber como este interfiere en el proceso de adquisición de conocimientos. Según Palacios, F. (2015), menciona que el aprendizaje es un proceso académico, por el cual se adquieren nuevas capacidades, habilidades, destrezas, además de conocimientos, conductas y valores, que son el resultado del estudio en sí, la experiencia adquirida, la observación y la instrucción al que se someten los estudiantes. El aprendizaje es considerado una de las funciones mentales mas importante de los seres humano, de las propis animales y de los sistemas artificiales que el hombre ha creado. A nivel inferencial, se demostró que existe un nivel de correlación de 0.593 (tabla de contingencia 1), entre la percepción del desempeño docente y el nivel de aprendizaje de los estudiantes del VI semestre de las carreras profesionales del I.E.S.T.P “Catalina Buendía de Pecho”, Ica – 2016, la cual es significativa; así tenemos que en la tabla de frecuencias de la variable percepción del desempeño docente el 11,6% de los estudiantes consideran que es muy bueno, 31,2% menciona que es regular y el 9,1% consideran que es deficiente; y en el caso del aprendizaje de los estudiantes, se observa también que el 11,6% de los estudiantes consideran que el aprendizaje impartido por los docentes es bueno.

Se comprueba pues la relación que existe entre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes. Adicional a los análisis descriptivos ya presentados, se estudió la relación entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2, así como se observa en las tablas de contingencia, se demostró que existe una relación entre las dimensiones de la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes, evidenciándose la mayor relación entre la dimensión estrategia didáctica y medios materiales con la variable aprendizaje de los estudiantes (0,562). De la misma manera se procedió a calcular la relación entre las dimensiones de la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto a las limitaciones que ha tenido que afrontar el estudio se tuvo la inasistencia a clases de los estudiantes que conllevo a reprogramar la fecha de aplicación de los instrumentos, otro aspecto a tomar en cuenta es la disponibilidad de información referido a la temática desarrollada en el estudio, debido a que no se encontró estudios que guarden relación directa con la investigación, otro aspecto importante a considerar fue la falta de compromiso de los estudiantes al responder cada uno de los ítems y que durante la aplicación de los instrumentos se les tuvo que indicar de manera reiterada la importancia de su participación en el estudio y su total sinceridad, ya que se garantizaba la confidencialidad en la identidad de los participantes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

A nivel general, se ha podido determinar que existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, esto lo demuestra el coeficiente de correlación no paramétrico Tau b de Kendall de 0, 593\*\*, que indica una correlación directa, positiva y moderada entre las variables investigadas, y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula. En cuanto al objetivo específico 1, se ha podido afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación de la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes que participaron del estudio, esto lo demuestra el coeficiente de correlación

no paramétrico Tau b de Kendall de 0, 516\*\*, que indica una correlación directa, positiva y moderada entre las variables investigadas, y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula.

En el objetivo específico 2, se ha podido afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones estrategias didácticas y medios materiales de la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, esto se demuestra a través de los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación no paramétrico Tau b de Kendall de 0, 562\*\*, que indica una correlación directa, positiva y moderada entre las variables investigadas, y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula. Con respecto al objetivo específico 3, se ha podido identificar que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión evaluación del aprendizaje de la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, el cual se demuestra por los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación no paramétrico Tau b de Kendall de 0, 493\*\*, que indica una correlación directa, positiva y moderada entre las variables investigadas, y un p-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula.

### Recomendaciones

Continuar con las actividades de evaluación del desempeño docente, cuyos resultados son importantísimos para implementar estrategias que permitan obtener mejorar en el servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

Al personal docente, fomentar en el aula un clima de confianza con la finalidad de poder recibir de los estudiantes, de manera constructiva, sus aportes o alcances sobre el proceso educativo como tal, a fin de mejorar aquellos aspectos que deban ser atendidos. Se recomienda aplicar el instrumento de recolección de datos en los demás semestres académicos de las once carreras profesionales, a fin de tener datos más reales y veraces sobre aquellos factores del desempeño docente que más se relaciona con el aprendizaje del estudiante a fin de trabajar para mejorarlas.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chávez, J. (1995). Filosofía y educación en América Latina. Educación. Escribano, E. (2018). El desempeño docente como factor asociado a la calidad educativa de América Latina. *Revista Educación*, 2(42), pp. 1-25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139021/html/>
- Estrada, L. (2003). El desempeño docente. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Furnham, A. (2000). El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres
- Holguín, E. (2017). Percepción del desempeño docente por estudiantes de nivelación en relación con su aprendizaje. *Rev. Pol. Con.*, 3(17), pp. 205-216. Disponible en file:///C:/Users/LABORATORIO%20SOFTWARE/Downloads/678-1744-2-PB.pdf
- Maldonado, R. (2012). Percepción del desempeño docente en relación con el aprendizaje de los estudiantes. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/628/maldonado\\_r.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/628/maldonado_r.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pérez, R. J. (2008). Conocimientos y habilidades en las competencias laborales. La Habana: EHTH.FORMATUR
- Rodríguez, V. (2017). Nivel de conocimiento sobre el marco del buen desempeño docente por parte del profesorado de la IEP N° 70025 Independencia Nacional – Puno, 2017. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5943/Rodriguez\\_Apaza\\_Victor\\_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5943/Rodriguez_Apaza_Victor_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Surco, D. (2018). Gestión académica y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada Telesup – 2016. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8600>
- UNESCO (2008). Protagonismo docente en el cambio educativo. *Revista PRELAC*. Proyecto regional de educación para América Latina y el Caribe.



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO  
HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A TOOL FOR CONFLICT RESOLUTION IN NURSING PROFESSIONALS IN TIMES OF PANDEMIC

---

Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

46370194

[rodolfo.arevalo@uwiener.edu.pe](mailto:rodolfo.arevalo@uwiener.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

43575794

[susan.gonzales@uwiener.edu.pe](mailto:susan.gonzales@uwiener.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-5001-4388>

Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera 44551282

[milagros.uturunco@uwiener.edu.pe](mailto:milagros.uturunco@uwiener.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

Mg. Rosa María Pretell Aguilar

18150131

[rosa.pretell@uwiener.edu.pe](mailto:rosa.pretell@uwiener.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia

09542548

[marcos.montoro@uwiener.edu.pe](mailto:marcos.montoro@uwiener.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Universidad Norbert Wiener (UPNW). Lima, Perú

### Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos de los profesionales de enfermería en tiempos de pandemia.

**Método:** Estudio transversal, descriptivo y correlacional. participaron 108 profesionales de enfermería de una residencia geriátrica acreditada, quienes respondieron dos cuestionarios de la variable inteligencia emocional y resolución de conflictos.

**Resultados:** En el análisis de la variables estudiadas se pueden identificar que los profesionales de enfermería presentaron un nivel inteligencia emocional deficiente 32.41% , regular 49.07% y optimo 18.52%. Los resultados también evidencian que el 77.78% presenta un nivel regular en la resolución de conflictos.

**Conclusión:** La inteligencia emocional es una competencia primordial en el profesional de enfermería que se ha visto afectada en tiempos de pandemia por COVID-19, la sobrecarga laboral y enfermedad desconocida han conllevado a que se presenten niveles deficientes en la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales es necesario implementar programas de entrenamiento optimo que beneficien en el correcto manejo de emociones que contribuyan a la productividad laboral de los trabajadores de enfermería.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional; Negociación; Pandemia; Atención de Enfermería; Infecciones por coronavirus (fuente; DECS)

### Abstract

**Objective:** To determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of nursing professionals in times of pandemic.

**Method:** Cross-sectional, descriptive and correlational study. 108 nursing professionals from an accredited geriatric residence participated, who answered two questionnaires of the variable emotional intelligence and conflict resolution.

**Results:** In the analysis of the variables studied, it can be identified that the nursing professionals presented a deficient emotional intelligence level 32.41%, regular 49.07% and optimal 18.52%. The results also show that 77.78% have a regular level in conflict resolution.

**Conclusión:** Emotional intelligence is a primary competence in the nursing professional that has been affected in times of the COVID-19 pandemic, work overload and unknown illness have led to poor levels of self-awareness, self-control, motivation, empathy and social skills it is necessary to implement optimal training programs that benefit in the correct management of emotions that contribute to the labor productivity of nursing workers.

**Keywords:** Emotional intelligence; Negotiation; Pandemic; Nursing care; Coronavirus infections (source; DECS)

### Línea de investigación:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

### Introducción y antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) evaluó la propagación preocupante de la epidemia de COVID-19 en todo el mundo y decidió declararla como una situación de emergencia para la salud pública con características de pandemia el 30 de enero del año 2020. La UNICEF manifiesta que la enfermedad por coronavi-

rus es un tipo de infección causada por el SARS COV-2. Según la sala situacional del covid-19 Perú a la fecha 25 de mayo del 2022 existen 1,01,744 de casos positivos a prueba de PCR, 955,880 positivos con prueba rápida y 1,525,208 positivos con prueba antigénica, respecto a los fallecidos se reportan 213,044 fallecidos por covid-19. Frente a este panorama mundial, los profesionales de enfermería vienen a ser el grupo humano expuesto a situaciones estresantes, como las mencionadas líneas arriba, debido al tipo de trabajo que llevan a cabo y la complejidad de la atención. La inteligencia emocional (IE) juega un papel muy importante en el profesional y ser humano que enfrenta situaciones de estrés y que necesita manejar estrategias de afrontamiento y resolución de problemas. La IE hace referencia a la habilidad de percepción, comprensión y, también, del manejo de nuestras emociones. La IE llega a integrar una competencia necesaria en el profesional de enfermería que se relacionan terapéutica y emocionalmente con el paciente y sus familiares. El efecto de la IE no se limita a un mejor desempeño académico, sino que se relaciona con la satisfacción de las personas en su centro laboral, con ello se logra un mayor compromiso con la organización. En la actualidad, muchos estudios evidencian que en las organizaciones el éxito personal y profesional se lleva a cabo con el desarrollo adecuado de la inteligencia emocional, sobre todo en la conducción de colaboradores, si queremos un rendimiento adecuado en toda institución. El cuidado humanizado y holístico son piezas importantes para el profesional de enfermería que busca desempeñarlas no solo desde lo cognitivo, sino también desde lo emocional, direccionándolo hacia una atención de calidad. La interacción del enfermero con el paciente se ve influenciada por los conocimientos y actitudes de estos profesionales. La inteligencia emocional y la empatía de los profesionales. Por ello, la IE auto percibida en el profesional de salud es una herramienta necesaria en tiempos de crisis. De esta manera, las emociones juegan un papel importante en las relaciones interpersonales y en la comunicación entre los profesionales de enfermería, los usuarios y la familia. En la actualidad se vive escenarios socialmente complejos y emocionalmente desafiantes, especialmente hoy en día cuando sabemos que la pandemia es un problema social vigente, que ha conducido al profesional sanitario a encarar diver-

sas situaciones que nunca antes había enfrentado. Esta crisis en la asistencia sanitaria se asocia con afecciones psiquiátricas en dichos profesionales, ya que éstos experimentan una elevada tensión por la presión en la asistencia sanitaria y, a esto se suma, la carencia de medios de protección, situaciones que ocasionan un desequilibrio emocional en la persona; por ello, la importancia de estar en contacto con las emociones propias y de los pacientes y sobre todo manejar la autorregulación en el momento que se requiera, son pautas que toda persona que se relaciona con otros, debe aprender a desarrollar. Es así que nace la necesidad de reforzar la IE en los profesionales dedicados a la atención de personas y, de esta manera, contribuir con el bienestar propio y de los demás y con las relaciones interpersonales que es un aspecto central del ejercicio del profesional de enfermería, ya que la mayor parte del tiempo dirige sus actividades en la interacción con otras personas. Conviene mencionar que la pandemia de COVID-19 ha dejado como consecuencia que los profesionales de enfermería experimenten procesos emocionales negativos que afectan su propio bienestar y los conducen a una deficiente autorregulación, motivación, empatía con el paciente y falta de práctica de las habilidades sociales. Por lo antes mencionado, el objetivo del presente estudio estuvo enfocado en determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos de los profesionales de enfermería en tiempos de pandemia.

### Metodología

El estudio es transversal, descriptivo y correlacional. Participaron 108 profesionales de enfermería de una residencia geriátrica acreditada, quienes respondieron dos cuestionarios: uno para la variable inteligencia emocional y otro para la variable resolución de conflictos. Dichos cuestionarios fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se incluyeron a personas de ambos sexos. Estos manifestaron su conformidad de aceptaron participar del estudio. Aquellos que no tuvieron la intención de participar en el desarrollo del cuestionario, fueron excluidos. El presente estudio contó con la aceptación del establecimiento de salud, cumpliéndose los requisitos éticos exigidos por dicha institución. Se analizaron ambas variables. En el caso de la variable IE, fue evaluada por el cuestionario de inteligencia emocional que consta de 25 ítems y está dividida en 5 dimensiones, a saber: autoconocimiento (5 ítems), autocontrol (5 ítems), motiva-

ción (5 ítems), empatía (5 ítems), habilidades sociales (5 ítems). Se utilizó la escala de tipo Likert de 5 puntos (1 a 5). La variable resolución de conflictos<sup>21</sup> estuvo conformado por 30 ítems dividido en 5 dimensiones: Competidor (8 ítems), comprometedor (7 ítems), transigente (7 ítems), evasivo (4 ítems) y complaciente (4 ítems). La recolección de datos se dio mediante la técnica de encuesta virtual debido a las medidas restrictivas por la emergencia sanitaria por la pandemia en el país; no se tuvo contacto de manera directa con el encuestado. Se creó un cuestionario en Google Forms que contenía la presentación, consentimiento informado, instrucciones y preguntas del instrumento. El formulario se compartió por la aplicación WhatsApp a los profesionales de enfermería y se concedió 15 días para que los participantes que decidieron participar de manera voluntaria, lo completaran. Luego de la fecha indicada, se cerró el acceso al formato. Se aplicó un análisis descriptivo con los datos conseguidos; se trabajó en tablas de frecuencias y en gráficos de barras que permitieron observar mejor las descripciones y, también, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para ver la posible relación entre las variables que son motivo del presente estudio. El análisis de datos inferencial se realizó con el software de análisis estadístico SPSS v25, por el cual se logró conseguir como resultados el siguiente: la correlación existente entre las variables de la investigación.

### Resultados

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 35         | 32,4       |
| Regular    | 53         | 49,1       |
| Óptimo     | 20         | 18,5       |
| Total      | 108        | 100,0      |

**Fuente:** Encuesta de elaboración propia

En la tabla 1 se observa que 32.41% (35/108) presentan inteligencia emocional en nivel deficiente; 49.07% (53/108), regular y 18.52% (20/108), óptimo. Se consigue demostrar en mayor proporción que las enfermeras presentan inteligencia emocional en nivel regular.

**Tabla 2.** Inteligencia emocional según resolución de conflictos

| Inteligencia emocional | Resolución de conflictos |      |         |       |        |       |       |        |
|------------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                        | Deficiente               | %    | Regular | %     | Óptimo | %     | Total | %      |
| Deficiente             | 4                        | 3,70 | 31      | 28,70 | 0      | 0,00  | 35    | 32,41  |
| Regular                | 1                        | 0,93 | 45      | 41,67 | 7      | 6,48  | 53    | 49,07  |
| Óptimo                 | 0                        | 0,00 | 8       | 7,41  | 12     | 11,11 | 20    | 18,52  |
| Total                  | 5                        | 4,63 | 84      | 77,78 | 19     | 17,59 | 108   | 100,00 |

**Fuente:** Encuesta de elaboración propia

En la tabla 2, al realizar la correlación de la inteligencia emocional con la resolución de conflictos, se halló que del grupo que muestra nivel deficiente de inteligencia emocional, 3.70% (4/35) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y 28.70% (31/35), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de inteligencia emocional, 0.93% (1/53) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 41.67% (45/53), nivel regular y 6.48% (7/53), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de inteligencia emocional, 7.41% (8/20) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/20), nivel óptimo de resolución de conflictos.

**Tabla 3.** Inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento según resolución de conflictos.

| Autoconocimiento | Resolución de conflictos |      |         |       |        |       |       |        |
|------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                  | Deficiente               | %    | Regular | %     | Óptimo | %     | Total | %      |
| Deficiente       | 4                        | 3,70 | 25      | 23,15 | 0      | 0,00  | 29    | 26,85  |
| Regular          | 1                        | 0,93 | 35      | 32,41 | 7      | 6,48  | 43    | 39,81  |
| Óptimo           | 0                        | 0,00 | 24      | 22,22 | 12     | 11,11 | 36    | 33,33  |
| Total            | 5                        | 4,63 | 84      | 77,78 | 19     | 17,59 | 108   | 100,00 |

**Fuente:** Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 3, al realizar la correlación del autoconocimiento con la resolución de conflictos, se observó que del grupo que presenta nivel deficiente de autoconocimiento, 3.70% (4/29) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y 23.15% (25/29), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de autoconocimiento, 0.93% (1/43) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 32.41% (35/43), nivel regular y 6.48% (7/43), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de autoconocimiento, 22.22% (24/36) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/36), nivel óptimo de resolución de conflictos.

**Tabla 4.** Inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales según resolución de conflictos.

| Habilidades sociales | Resolución de conflictos |      |         |       |        |       |       |        |
|----------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                      | Deficiente               | %    | Regular | %     | Óptimo | %     | Total | %      |
| Deficiente           | 4                        | 3,70 | 29      | 26,85 | 0      | 0,00  | 33    | 30,56  |
| Regular              | 1                        | 0,93 | 40      | 37,04 | 7      | 6,48  | 48    | 44,44  |
| Óptimo               | 0                        | 0,00 | 15      | 13,89 | 12     | 11,11 | 27    | 25,00  |
| Total                | 5                        | 4,63 | 84      | 77,78 | 19     | 17,59 | 108   | 100,00 |

**Fuente:** Encuesta de elaboración propia

En la tabla 4, al realizar la correlación de las habilidades sociales con la resolución de conflictos, se halló que del grupo que presenta nivel deficiente de habilidades sociales, el 3.70% (4/33) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y el 26.85% (28/33), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de habilidades sociales, 0.93% (1/48) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 37.04% (40/48), nivel regular y 6.48% (7/48), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de habilidades sociales, 13.89% (15/27) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/27), nivel óptimo de resolución de conflictos.

### Discusión de resultados

Los hallazgos confirman que la pandemia por coronavirus ha influido sobre la inteligencia emocional y, por consiguiente, ha sido afectado en la resolución de conflictos en la práctica asistencial de los profesionales de enfermería; la sobrecarga laboral y la complejidad de la enfermedad han traído como consecuencias el desequilibrio emocional que se evidencia en el autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales del profesional de enfermería. El desarrollo de la competencia emocional de los enfermeros es importante para la seguridad y la calidad de la atención prestada; así pues, es necesario medirla; se ha evidenciado que la edad de los profesionales de enfermería se correlaciona positivamente con la automotivación emocional. En estudios recientes sobre inteligencia emocional en profesionales de enfermería se evidenció que 66.7% de la muestra contaba con un desarrollo adecuado de la inteligencia emocional; se entiende, entonces, que la inteligencia emocional amortigua la empatía, motivación y las habilidades comunicativas ayudando así a la resolución de conflictos del profesional de enfermería durante sus intervenciones. Por otro lado, el componente de adaptabilidad es un elemento presente en todo profesional de la salud para resolver situaciones problemáticas. Según el estudio de Basogul, la inteligencia emocional de la enfermera incide en la capacidad para resolver conflictos; por esta razón, las enfermeras deben mejorar la inteligencia emocional para que ayude a planificar mejor las estrategias efectivas que le permitan enfrentar situaciones problemáticas; si las enfermeras desarrollan su inteligencia emocional adecuadamente, entonces ello les permitirá contemplar el efecto positivo en el cuidado que realizan, en la toma de decisiones

y en la mejora los indicadores de calidad de atención. Finalmente se comprobó que la inteligencia emocional se correlaciona significativamente con la resolución de problemas. En cuanto a las limitaciones, es importante indicar que la encuesta se dio de manera virtual, pudiendo generar sesgos en las respuestas por parte de los participantes.

### Conclusiones

La correlación entre las dimensiones de las dos variables inteligencia emocional y resolución de conflictos refleja resultados altos, lo que quiere decir que es indispensable desarrollar la inteligencia emocional para resolver conflictos de una manera más asertiva y óptima.

### Conflicto de interés

Los autores indican no tener conflicto de intereses.

### Referencias

- Organización Panamericana de la Salud. Enfermedad por el coronavirus. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. Mas información sobre la pandemia de COVID-19. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- Ministerio de Salud. Sala Situacional COVID-19 Perú. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
- Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*. 2020; 13(3): [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es).
- Aradilla A. Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Barcelona: Universitat de Barcelona; 2013. Disponible en: <http://hdl.handle.net/2445/44992>
- Carmona P, Rosas R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*. 2017; 19(31): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Fragoso R. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista RIES*. 2015; 6(16): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>
- Pereda F, López T, Gonzales F. La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba. *Revista Noesis*. 2018; 27(53): <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Morales L, Gracia Y, Landeros E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. 2020; 11(3): <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Kennedy L, Barret R, Ellington L. Difficult Communication in Nursing. *Journal of Nursing Scholarship*. 2006; 38(2): <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2006.00091.x>
- Mullan B, Kothe E. Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Revista Elsevier*. 2010; 10(6): <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.05.007>
- Vargas A, Vega M, Aguila J, Vasquez J, Hilerio A. Self-Perceived Emotional Intelligence Levels in Nursing Students in Times of a Pandemic: Multivariate Representation. *Revista Environmental Research and Public Health*. 2022; 19(3): <https://doi.org/10.3390/ijerph19031811>
- Gelkop Ch, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *Journal of Pediatric Nursing*. 2021; 62(98): <https://doi.org/10.1016/j.jpedsn.2021.07.020>
- Sierra S, Diaz C. Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *CES MEDICINA*. 2020; 34(00): <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.9>
- Sierra S, Diaz C. Impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios de primera línea en el ámbito occidental. Una revisión sistemática. *Revista Med Clin*. 2021; 156(9): <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.11.009>
- 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. *Revista Enfermería Clínica*. 2020; 31(1): <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.006>
- Hernández C, Dickinson M. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Revista Inv Ed Med*. 2014; 3(11): [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572014000300006&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572014000300006&lng=es).
- Macías A, Gutiérrez C, Carmona F, Crespillo D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Revista Atención Primaria*. 2015; 48(5): <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>
- Hernández W, Hinojos E. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. Iberoam. Educ. Investi. Enferm*. 2019; 9(4): <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-in>

terpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/

Remigio R. Inteligencia Emocional de enfermería del hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el título de profesional de enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6119>

Poma G. Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un hospital Essalud. Nivel I. 2019. [Tesis para optar el título de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38135>

Rocha I, Barroso C, Luis A. Satisfação profissional e competência emocional dos enfermeiros em serviços de internamento hospitalar. Revista Millenium. 2021; 2(16): <https://doi.org/10.29352/mill0216.24955>

Delgadillo D. Inteligencia emocional y Aprendizaje autorregulado en estudiantes de Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019 – Lima. [Tesis para optar el título de maestro en docencia universitaria]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3713>

Benito S. Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones. Revisión narrativa. [Tesis para optar el grado de enfermería]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10486/684680>

Mejía S. Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento de los profesionales de salud ante la muerte. [Tesis para optar el título de Psicólogo Clínico]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2021. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7880>

Basogul C, Ozgur G. Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. Asian Nursing Research. 2016; 10(3): <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>

Castillejos M, Verónica G, Olvera L. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Revistas Cuidarte. 2020; 11(3): <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>

A construction worker wearing a yellow hard hat and an orange safety vest over dark clothing is bent over, operating a large circular saw on a construction site. The worker is wearing heavy-duty gloves and boots. The background shows a cloudy sky and some construction materials.

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL  
Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DE CONSTRUCCIÓN DE LIMA  
METROPOLITANA, 2021**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2021

## PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND ORGANIZATIONAL COMMIT- MENT IN WORKERS OF A CONSTRUCTION COMPANY IN LIMA METROPOLITANA, 2021

---

Lic. Angela Atoche Martínez

[angela.atoche@autonomadeica.edu.pe](mailto:angela.atoche@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-9135-2949>

Lic. Mayra Quispe Calle

[mayra.quispe@autonomadeica.edu.pe](mailto:mayra.quispe@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-3405-6737>

Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete

44435992

[evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe](mailto:evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

Ph.D. Elio Javier Huaman Flores

42627418

[elio.huaman@autonomadeica.edu.pe](mailto:elio.huaman@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8461-5082>

Universidad Autónoma de Ica, Chíncha, Ica-Perú.

### Resumen

#### Objetivo

Determinar cómo se relacionan los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y el Compromiso Organizacional (CO) en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, 2021. Metodología: Para el estudio se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. Se aplicaron dos pruebas: el Cuestionario ISTAS21 (adaptación del CoPsoQ II) en su versión media para medir los niveles que se encuentran los FRP y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer.

**Participantes:** Se tuvo en cuenta una muestra de 123 colaboradores operarios y administrativos de una empresa constructora de Lima Metropolitana, valiéndose del método probabilístico como técnica de muestreo.

**Resultados:** Se observa que el 66,67% (82/123) de los trabajadores evaluados presentan un nivel medio de FRP y un 33,33% (41/123) de ellos posee un nivel bajo, correspondiendo el nivel medio para los FRP de los trabajadores. Por otro lado, el 60,16% (74/123) de los trabajadores encuestados tienen un nivel medio de CO, mientras el 39,84% de ellos alcanzan un nivel alto.

**Conclusiones:** Se concluye que existe relación inversa entre los FRP y el CO en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana. Con los valores de significancia y de correlación de Spearman, de  $p=0,003<0,05$  y de  $r=-0,270$  respectivamente, se concluye que existe relación significativa, inversa y baja entre ambas variables.

**Palabras clave:** Factores, riesgo psicosocial, compromiso organizacional, afectivo, de continuidad, normativo.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine how psychosocial risk factors (PRF) and Organizational Commitment (OC) are related to the workers of a construction company in Metropolitan Lima, 2021.

**Methodology:** A quantitative research approach, applied type, non-experimental design and descriptive correlational level were used for the study. Two tests were applied: the ISTAS21 Questionnaire (adaptation of CoPsoQ II) in its medium version to measure the levels of psychosocial risk factors and the Allen and Meyer Organizational Commitment Questionnaire.

**Participants:** A sample of 123 operational and administrative collaborators of a construction company in Metropolitan Lima was taken into account, using the probabilistic method as a sampling technique.

**Results:** It is observed that 66.67% (82/123) of the evaluated workers present a medium level of PRF and 33.33% (41/123) of them have a low level, corresponding to the medium level for PRF of workers. On the other hand, 60.16% (74/123) of the workers surveyed have a medium

level of OC, while 39.84% of them reach a high level.

**Conclusions:** It is concluded that there is an inverse relationship between PRF and OC in the workers of a construction company in Metropolitan Lima. With significance values and Spearman correlation of  $p = 0.003 < 0.05$  and  $r = -0.270$  respectively, it is concluded that there is a significant, inverse and low relationship between both variables.

**Keywords:** Factors, psychosocial risk, organizational, affective, continuity, normative commitment.

**Línea de investigación:** Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.

## INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

En la sociedad presente en que vivimos, en medio de un clima de incertidumbre e inestabilidad en salud por la crisis generada por el contagio de la COVID-19, se extiende a casi todas las actividades económicas del mundo moderno. Bajo este contexto las empresas constructoras se vienen desempeñando con protocolos de trabajo que, aunados a las dificultades familiares y personales de salud y económicas, dificultan por medio del estrés en la salud emocional, familiar y redonda nuevamente en la labor, desempeño y compromiso de los empleados; en este entorno los factores psicosociales ponen en riesgo no solo la salud mental y física de la población, sino la producción y competitividad empresarial (OIT, 2020). En cualquier empresa, la adecuada atención a los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y la generación de políticas institucionales eficientes que regulen las relaciones interpersonales permiten anticipar los riesgos asociados a un bajo nivel de productividad. De cara al futuro, la gestión algorítmica, los rápidos cambios en la estructura del trabajo y la plantilla (Jarrahi & Sutherl, 2019; Wadsworth & Walters, 2019) plantean una situación desconocida, que posiblemente incremente los riesgos de estrés laboral. Los beneficios de atender estos aspectos psicosociales incluyen impulsar la productividad, el bienestar de sus empleados, avanzar hacia una empresa altamente competitiva y mejorar el posicionamiento en el mercado (Eraña et al., 2021; Fuentes, 2012; Pérez et al., 2020). Según Dollard et al. (2016) la Declaración de Seúl sobre seguridad y salud en el trabajo indica que es un derecho humano fundamental tener acceso a lugares de trabajo seguros y saludables.

Los FRP apuntan a aspectos laborales en las organizaciones que son diseñados y construidos por seres humanos; y tienen la probabilidad de causar daño físico o psicológico (Dollard et al., 2016). La Asociación Internacional del Trabajo ve el riesgo psicosocial como una interacción que involucra el contenido, la organización y la gestión del trabajo, las condiciones en las organizaciones y el entorno, y las habilidades y necesidades de los trabajadores (Fernandes & Pereira, 2016). Estas interacciones sociales tienen diferentes impactos psicológicos y fisiológicos en la salud de los empleados, ya que experimentan los efectos de diferentes maneras. Existen diferentes conocimientos y comprensión entre los países sobre los aspectos psicosociales del trabajo en las organizaciones. En los Estados Unidos de América, Sauter et al. (2012) observaron que muchas organizaciones estadounidenses se dan cuenta de que el entorno laboral con un elevado estrés puede representar una amenaza para la salud mental de los empleados.

A lo largo de los años, se ha observado que los FRP afectan a los empleados que realizan actividades más intensivas en mano de obra, como la construcción. Esto se debe a que muchos estudios se han centrado en las preocupaciones fisiológicas de los empleados descuidando el bienestar psicológico, emocional y mental. Según Kisilu (2018) el pensamiento de muchos académicos siempre se centra en los FRP que dan lugar a problemas de salud física, como trastornos musculoesqueléticos, que resultan de actividades intensivas en mano de obra llevadas a cabo en la organización.

Según Finne et al. (2016), el bienestar psicológico y mental de un empleado determina su desempeño y satisfacción laboral. Es posible fácilmente introducir los conceptos del desempeño y satisfacción como predictores del compromiso laboral. Los FRP afectan el estado mental de los empleados tanto de forma positiva como negativa. Una revisión sobre FRP de Fernandes y Pereira (Fernandes & Pereira, 2016) especifica que, de la población ocupada en la literatura, el 33% de los encuestados eran del sistema de salud y el 48% del sector de la construcción (Mureithi, 2020). Según el primer Informe sobre el Compromiso Organizacional en tiempos de COVID-19 (Instituto de Seguridad y Bienestar laboral, 2021), la realidad respecto al CO que se contrasta en México y Centroamérica, y Sudamérica, resulta homogénea y diferente de la de España.

Para el año 2016 a nivel nacional el compromiso de los colaboradores en el Perú fue del 74%, mientras que a nivel mundial fue del 65%. El alto porcentaje de CO en el Perú se debió a que solo el 9% de los trabajadores peruanos consideran recibir un sueldo justo por la labor que realiza, pero, por otro lado, el 61% opina que el sueldo que recién no se ajusta a sus necesidades, un 5% tiene una opinión positiva respecto a la retribución económica que reciben, pero un 70% tiene una percepción negativa sobre esta. (Manzanera, 2016). En otro estudio realizado en la ciudad de Lima, por Contreras y Contreras (2018), obtuvieron resultados significativos que indican que un 80,2% de los trabajadores de la capital sienten estar comprometidos con la organización en la que se desempeñan y de este porcentaje, un 93,8% se siente un compromiso afectivo, el 76,5% un compromiso continuo y el 35,8% un compromiso normativo, lo cual se resumen en que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados para seguir laborando en la organización, mientras que los restante, solo esperan abandonarla, en busca de mejores expectativas económicas. (Suysuy & Silva, 2021). Según datos recientes de la consultora Dench, para el presente año 2021, el 85% de las empresas peruanas no prefieren cambiar sus sistemas de trabajo, como el teletrabajo o la incorporación de tecnología para la realización de sus obligaciones (Cárdenas, 2021).

Actualmente se viene observando que, en las empresas del rubro de la construcción, la capacidad productiva de sus colaboradores se ha visto disminuida de manera significativa, esto debido a que los trabajadores no se sienten comprometidos con la entidad en la que de desempeñan laboralmente, lo cual se puede explicar en el incremento de los factores psicosociales del personal, lo cual conlleva a no cumplir de manera eficiente, efectiva y eficaz las funciones, responsabilidades, metas y los objetivos trazados por la organización, se puede apreciar también el poco interés en buscar alternativas de solución a problemáticas que se presentan en el día a día, razón por la cual, el estudio desarrollado se orienta en responder ¿De qué manera se relacionan los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y el Compromiso Organizacional (CO) en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana en el año 2021?.

Como parte de las recientes investigaciones internacionales se tiene a la de Salvador (2020), quien en su análisis con la finalidad de abordar el grado de

asociación entre el CO y FRP del sector marítimo portuario ecuatoriano, observó la relación positiva en la variable de compromiso con la empresa con sus tres dimensiones, frente a todas las dimensiones o factores que comprenden los factores de riesgo de orden psicosocial. En el estudio de Haro (2019) con el fin de evidenciar la variación en el nivel de compromiso de los trabajadores debido a la forma de intervención de los diversos factores de riesgo en el entorno de trabajo de una compañía, se halló que de manera independiente cada factor de riesgo se relaciona de manera directa con el nivel de identificación o compromiso con la organización. Del análisis que llevó a cabo Vázquez (2017) con el propósito de conocer los niveles de factores psicosociales que influyen o no sobre el compromiso de los trabajadores de una compañía dedicada al rubro de automatización, se llegó a definir o comprobar que hay una relación moderada, no obstante, los factores de riesgo se representan en valores negativos.

Los trabajos nacionales están representados por Cuti (2020) llevó a cabo un estudio con la finalidad de establecer el grado de relación que se encuentra entre el Engagement y el riesgo en la situaciones psicosociales en los colaboradores o empleados de una empresa del rubro de subcontratación u outsourcing dedicada a la colocación de servicios del rubro financiero, resultando una asociación de carácter significativo entre tales variables, y de similar modo entre las dimensiones del engagement con el riesgo psicosocial. Luego, se encuentra la investigación de Rincón (2018) que con el propósito de determinar la relación entre FRP y el CO en una empresa de calzado deportivo concluyendo la presencia de una relación positiva moderada entre tales variables. Además se presenta al estudio de investigación de Saldaña (2017) con el fin de determinar la incidencia existente entre los FRP en el CO en los agentes de seguridad, obteniéndose como resultados que dos dimensiones de los FRP se relacionan de manera estadística y significativa con el nivel de compromiso observado hacia el trabajo, destacándose los factores: Apoyo social y calidad de liderazgo, y la dimensión de Exigencias psicológicas.

Por su parte, desde el análisis de Flores (2017) con el propósito de correlacionar los FRP y el CO en los enfermeros de un hospital, donde la relación inversa es la que se observó entre los factores de riesgo con el compromiso con la organización se vio representada. Finalmente para el análisis que realizó

Ruíz (2017) orientado a relacionar los riesgos psicosociales y compromiso de los colaboradores de una institución educativa, se pudo obtener una relación significativamente estadística entre ambas variables.

## **PROBLEMA /OBJETIVOS.**

### **Problema general**

¿De qué manera se relacionan los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y el Compromiso Organizacional (CO) en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana en el año 2021?

### **Objetivo general**

Determinar cómo se relacionan los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y el Compromiso Organizacional (CO) en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, 2021.

## **MARCO CONCEPTUAL /CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

### **Factores de riesgo psicosocial**

Según Auspice Safety (2018), cualquier lugar de trabajo tiene que tener Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) ya que los factores se desarrollan a través de la cultura, actitudes sociales, políticas y expectativas que se encuentran en la organización. Un estudio de Auspice Safety (Auspice Safety Inc., 2018) en Canadá muestra que entre los lugareños, el 47% considera que el trabajo es la parte más estresante de su día, el 19% ha dejado el trabajo debido al estrés, el 12% se ha reportado enfermo debido al estrés. Los entornos de trabajo dinámicos significan que deben realizarse evaluaciones continuas para descubrir los FRP cambiantes que producen efectos como la mala salud (Kwasira, 2018). Las respuestas fisiológicas muestran la respuesta natural del cuerpo al estrés (Auspice Safety Inc., 2018). Un informe de Lee et al. (2016) analizaron la Encuesta de Condiciones de Trabajo de Corea en la que se incluyeron datos de 33.569 trabajadores, muestra que los factores de riesgo tienen como resultado consecuencias adversas para la salud, como enfermedades coronarias, depresión, enfermedades musculoesqueléticas e intentos de suicidio. El estudio también indica que además de las enfermedades específicas, el foco también está en el estado de salud en el bienestar diario (Mureithi, 2020).

**Teorías de los FRP:** El Modelo Demanda-Control propuesto por R. Karasek y T. Theorell (1990) y sostenido por J. Johnson y G. Johansson (1991), este modelo teórico establece que las causas del estrés se deben a dos aspectos propios del entorno laboral, por un lado a las demandas psicológicas en el trabajo y por otro, al control que se tiene del mismo, el primer caso esta referido al estado psicológico que se vive a causa de la cantidad de trabajo que se tiene y los aspectos que involucra el cumplimiento de este, como es el caso de los conflictos laborales, la carga mental y el establecimiento de plazos fijos para el cumplimiento de metas. Con respecto al segundo aspecto, se hace referencia al grado de autonomía o capacidad de decisión que el colaborador tiene sobre las labores que realiza, además de, las posibilidades de poder desplegar al máximo sus capacidades. (Crescenzo, 2016).

Sobre el modelo explicado en el párrafo anterior, a este, se le agrega un tercer componente que es el propuesto por Karasek y Theorell (1990), el cual se denomina apoyo social, este tercer aspecto esta referido a todos los posibles niveles de interacción que se tiene en el trabajo, tanto con los demás compañeros de labores, como con los superiores.

**Dimensiones de los FRP:** Para dimensionar la variable riesgos psicosociales, se hará uso de la propuesta de Moncada et al. (2005).

**Dimensión 1. Exigencias psicológicas:** Estas exigencias en el comportamiento y mente se derivan de dos factores, el modo en que se realiza la actividad y el factor cuantificable.

**Dimensión 2. Doble presencia o Conflicto Trabajo-Familia:** Se reconoce a las obligaciones asumidas para su realización inmediata, a la vez que se presentan otras tareas, abarcando no solo las obligaciones de labores sino las de orden doméstico.

**Dimensión 3. Control sobre el trabajo:** La concepción acerca del manejo de las labores exigidas interviene muy directamente a la salud mental y se compone de dos factores: amplitud de destrezas y liderazgo o independencia.

**Dimensión 4. Apoyo social:** La interrelación entre individuos es un aspecto que ofrecen las obligaciones laborales en un medio laboral

donde se socializa con otros empleados pares, conllevando así un estado de salud y bienestar para ellos.

**Dimensión 5. Compensaciones del trabajo:** El intercambio de las compensaciones que pueda recibir el empleado por el nivel de esfuerzo ejercido representa el modelo de recompensa-esfuerzo, el mismo cuando se encuentra en desequilibrio desfavorece a la salud del empleado por un elevado nivel de esfuerzo y poca recompensa obtenida.

**Dimensión 6. Capital social:** Se refiere al trabajo conjunto, colaborativo y solidario para la solución de tareas afines que además son centrales en la empresa, y para lo cual se aplican los principios de justicia colaborativa (que representa la equidad tanto en la participación como en la toma de decisiones) y confianza vertical (que representa un trato empático y sin necesidad de hacer uso de la posición de poder vertical que puedan ejercer unos sobre otros) (Salvador Moncada et al., 2014).

### Compromiso Organizacional

Según Fadillaha et al. (2020), Compromiso Organizacional (CO) es un término utilizado para describir la disposición de un docente para aceptar las metas organizacionales y afrontar el trabajo. Según Achmadi et al. (2020) y Wahidin et al. (2020) afirma que el CO se refiere a los principios organizacionales, los estándares organizacionales, la aceptación y realización de las metas organizacionales, la ética en la empresa y los principios éticos organizacionales para tener períodos largos de permanencia en la organización en todas las situaciones, y la disposición de los docentes para trabajar duro. Según Kadiyono et al. (2020) afirman que el CO se puede ver a partir de una serie de factores, a saber, el deseo de permanecer en la organización, la voluntad de lograr los objetivos organizacionales, la confianza y la aceptación de la organización (Purwanto et al., 2021).

El término y la tipología de CO fueron introducidos por Etzioni en 1961, este término ha ganado popularidad desde 1977 luego de ser discutido por Salancik en 1997 quien propuso dos formas de compromiso, a saber, compromiso actitudinal y compromiso conductual (compromiso conductual). El compromiso actitudinal se refiere al estado cuando un individuo considera la adecuación de sus valores y metas personales con los valores y metas de la organización

y el grado de su deseo de mantener su membresía en la organización. Este enfoque ve el CO como un compromiso afectivo tal como lo proponen Allen y Meyer (1990), que se centra en el proceso de cómo una persona piensa sobre su relación con la organización.

**Enfoque Unidimensional del CO:** El compromiso es dividido en dos aspectos, como es el actitudinal y el conductual, de acuerdo con (Dunham et al., 1994), menciona que el compromiso actitudinal está enfocado en los procesos por los que los individuos llegan a pensar sobre la relación con tienen con la organización (Mowday et al., 2013). Los estudios sobre el compromiso actitudinal están direccionados a confirmar la relación positiva que se tiene entre el alto grado de compromiso, la movilización del personal, la eficiencia en la producción y los niveles de inasistencias, otros aspectos que se consideraron en el estudio fue el reconocimiento de los elementos ambientales e individuales que fomentan el incremento de un mayor compromiso organizacional.

Con respecto al segundo aspecto que esta referido al compromiso conductual, este está fundamentado en aquellos mecanismos que permiten que los colaboradores tengan una mayor identidad institucional con la empresa en la que laboran. (Mowday et al., 2013). El centro del estudio para los investigadores bajo el enfoque conductual está constituido según se presenten los contextos que permiten comprometerse a los empleados con una institución. Finalmente, Reichers (1985), conjuga en 3 grupos las diferentes definiciones sobre el compromiso organizacional, las mismas que son resumidas en los siguientes subterminos:

**Enfoque Multidimensional del CO:** Representado por los estudio de O'Reilly y Chatman (1986), para quienes el afecto o adherencia de carácter psicológico es el punto de partida del CO, resultando 3 magnitudes:

a) Cuando se involucra de manera instrumental en base de premiaciones extrínsecas, b) Cuando se involucra de manera afiliativa, y c) Cuando se involucra de acuerdo a sus principios sociales y personales. Aunque Allen y Meyer (Allen & Meyer, 1990), identifican la multidimensionalidad en el constructo, definiendo al compromiso como la unión comportamental entre empleado e institución, identificaron las conjeturas débiles de O'Reilly y Chatman (O'Reilly & Chatman, 1986) por lo que luego de revisar investigaciones especializadas determinan

un enfoque del compromiso con una triada paralela, aunque difiriendo en la intensidad que se presentan: a) Componente Afectivo, b) Componente de Continuidad, y c) Componente Normativo. Bajo este contexto Meyer y Allen (1997) pasan a definir el CO como una situación de índole psicológico que representa la relación de los empleados con la institución donde laboran.

**Dimensiones del CO:** Meyer y Allen (Meyer & Allen, 1997) sustentan las bases sobre las que se construye el CO, constituidas en tres factores o dimensiones:

**Dimensión 1. Compromiso Afectivo:** Ocurre cuando las personas adoptan plenamente los principios éticos y objetivos de la organización. Este aspecto se muestra mediante indicadores de comportamiento como: hacer de la realización de los objetivos de la organización una prioridad máxima, participar en las actividades de la organización y estar dispuesto a realizar tareas para lograr el éxito de la organización.

**Dimensión 2. Compromiso Continuo:** El trabajo realizado está de acuerdo con los resultados obtenidos, y los empleados creen que realmente necesitan el trabajo realizado en este momento.

**Dimensión 3. Compromiso Normativo:** Este aspecto está indicado por indicadores en forma de cumplimiento de los empleados con la organización debido a las reglas aplicables, y los empleados sienten que tienen una obligación como empleado (Hadi & Tentama, 2020)

## METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, partiendo de datos evidenciables, pues para Hernández et al. (Hernández et al., 2014) los estudios cuantitativos se respaldan en la evaluación de carácter numérico luego de recogido los datos para demostrar las hipótesis y de este modo llegar a demostrar la aplicación de teorías o concluir comportamientos. Además, el enfoque cuantitativo al seguir un orden sistemático, estructurado y lógico deductivo para aplicar las leyes universales o causales en la realidad extrínseca al sujeto de estudio ofrece un alto nivel de rigor al proceso investigativo. También la investigación es correlacional, porque busca hallar la relación entre las variables: Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y Compromiso Organizacional (CO). En el proceso de correlacionar dos variables o más, primero

son descritas en su medición cuantificable o resultados de su cuantificación estadística, y luego posteriormente se especifican los vínculos en el proceso de análisis de tales mediciones, para finalmente probar las relaciones en pruebas estadísticas inferenciales de hipótesis.

Este tipo de investigación es definida también como estudio *ex pos-facto* refiriéndose a un periodo posterior al de los hechos ocurridos, apreciándose las asociaciones estadísticas entre las variables principales, así como las que se realicen en su propio ámbito donde se desenvuelven (Hernández et al., 2014). El diseño utilizado en el presente estudio es no experimental, estableciéndose en situaciones especiales ocurridas, no se someten a intervención o manipulación directa los conceptos independientes o variables objeto de estudio por parte del investigador; y según la temporalización el estudio se realizó en de manera transversal porque recolecta y observa los datos e información en un sólo momento y en un tiempo. La población y muestra de estudio lo conforman 123 colaboradores operarios y administrativos de una empresa constructora de Lima Metropolitana. El tipo de muestreo es no probabilístico debido a que se puede seleccionar, escoger situaciones, unidades o casos determinados con distintas metas a conseguir. Para la distribución de los instrumentos se empleó la técnica de muestreo de tipo censal, es decir, el tamaño de la muestra es equivalente al tamaño de la población. (Hernández et al., 2014). El diseño utilizado en el presente estudio es no experimental, estableciéndose en situaciones especiales ocurridas, no se someten a intervención o manipulación directa los conceptos independientes o variables objeto de estudio por parte del investigador; y según la temporalización el estudio se realizó en de manera transversal porque recolecta y observa los datos e información en un sólo momento y en un tiempo. La población y muestra de estudio lo conforman 123 colaboradores operarios y administrativos de una empresa constructora de Lima Metropolitana. El tipo de muestreo es no probabilístico debido a que se puede seleccionar, escoger situaciones, unidades o casos determinados con distintas metas a conseguir. Para la distribución de los instrumentos se empleó la técnica de muestreo de tipo censal, es decir, el tamaño de la muestra es equivalente al tamaño de la población. (Hernández et al., 2014).

**Tabla 1.**

Ficha técnica del Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21. CoPsoQ II (Versión media)

les en el Trabajo ISTAS21. CoPsoQ II (Versión media)

|                       |                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre original       | Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).                                                                       |
| Autor original        | Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca.                                                                      |
| Adaptación versión I  | ISTAS21: Versión en lengua castellana del CoPsoQ. Versión media, por Moncada et al. (S. Moncada et al., 2005)          |
| Adaptación versión II | ISTAS21: Versión en lengua castellana del CoPsoQ II. Versión media, por Moncada et al. (Salvador Moncada et al., 2014) |
| País de origen        | España                                                                                                                 |
| Administración        | Personal que labora en empresas de cualquier rubro y tamaño en cuanto a cantidad de trabajadores.                      |
| Ítems y dimensiones   | 69 ítems (6 dimensiones y 20 subdimensiones).                                                                          |
| Duración              | 25 - 35 minutos.                                                                                                       |
| Aplicación            | Adultos.                                                                                                               |

**Fuente:** Elaboración propia

El COPSOQ se desarrolló originalmente para su uso en dos entornos: (a) evaluación de riesgos laborales y (b) investigación sobre trabajo y salud. El instrumento COPSOQ cubre una amplia gama de dominios que incluyen demandas en el trabajo, organización del trabajo y contenido del trabajo, relaciones interpersonales y liderazgo, interfaz individual de trabajo, capital social, conductas ofensivas, salud y bienestar. Las versiones anteriores del COPSOQ se desarrollaron a través de análisis factoriales de una amplia gama de ítems, y posteriormente se probó la confiabilidad de las escalas resultantes. En el entorno laboral, los profesionales tienen interés en medir una amplia gama de FRP, tanto en el lugar de trabajo como para el seguimiento nacional de acuerdo con cada región. En lo relacionado al entorno investigativo, también es interesante tener una amplia cobertura de las dimensiones psicosociales. Esta amplia cobertura también incluye elementos centrales de conceptos ampliamente utilizados en los estudios investigativos entre el bienestar y las labores ocupacionales, tales como la supervisión de la demanda y los patrones de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI), así como otros FRP como las demandas emocionales y la calidad del liderazgo (Burr & D'Errico, 2018). El COPSOQ I y II vinieron en versiones cortas, medias y largas (Pejtersen et al., 2010). Originalmente, las versiones corta y media estaban destinadas a ser utilizadas en entornos prácticos y la versión larga en entornos de investigación. Más tarde, resultó que también en la investigación había una necesidad de versiones más cortas y que la versión intermedia tenía suficiente confiabilidad largas (Pejtersen et al., 2010). La COPSOQ ha sido reconocida como un instrumento útil por varias organizaciones (ILO, 2016). Antes del desarrollo del COPSOQ III, el instrumento se había traducido a 18 idiomas diferentes y se utilizaba

en 40 países de todo el mundo (Pejtersen et al., 2010). El COPSOQ también se utiliza ampliamente en la investigación, y se aplica en más de 400 artículos revisados por pares (Nolle, 2018). Finalmente, el COPSOQ se ha aplicado a una variedad de ocupaciones y lugares de trabajo y ha demostrado ser válido para comparaciones nacionales e internacionales (Burr et al., 2019).

**Validez y confiabilidad del Cuestionario COPSOQ II (versión media):** Respecto a la validez interna del cuestionario ISTAS21 realizada para población peruana en Lima, a cargo de Portocarrero (2017) se halla que los respectivos ítems logran alcanzar sobrepasar los límites mínimos factoriales. Asimismo, el autor determina la aptitud de las dimensiones para ser utilizadas en la evaluación de los indicadores de los riesgos psicosociales en la población representada convenientemente en su respectiva muestra. Para el presente trabajo de investigación, al obtenerse 0,908 como índice del Alfa de Cronbach se interpreta una confiabilidad excelente o alta.

**Tabla 2.**

Ficha técnica de la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990)

|                     |                                                                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre              | Escala de Compromiso en la Organización                                                                                    |
| Autor               | Natalie Allen y John Meyer (Allen & Meyer, 1990)                                                                           |
| País de origen      | Canadá                                                                                                                     |
| Administración      | Individual o colectiva                                                                                                     |
| Ítems y dimensiones | 18 ítems y 3 dimensiones: Elementos afectivos (6 ítems)<br>Componentes continuos (6 ítems) y Factores normativos (6 ítems) |
| Duración            | 15 minutos                                                                                                                 |
| Aplicación          | Personal que labora en empresas de cualquier rubro y tamaño en cuanto a cantidad de trabajadores.                          |

**Fuente:** Elaboración propia

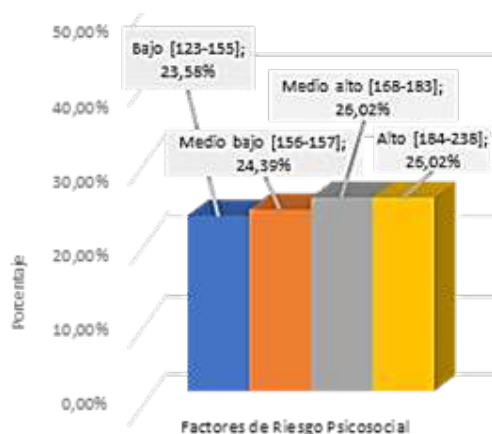
Con base en los resultados del análisis de validez y confiabilidad de constructo de Hadi y Tentama (Hadi & Tentama, 2020), los aspectos e indicadores que componen la Escala de CO son válidos y confiables. Esto muestra que todos los aspectos e indicadores existentes son capaces de reflejar y dar forma a las variables de CO. El aspecto más dominante que refleja el CO es un compromiso normativo con un factor de carga de 0,926. El compromiso normativo se indica mediante indicadores de cumplimiento de los empleados con la organización debido a las reglas aplicables, y los empleados sienten que tienen una obligación debido a su condición de empleados. Esto está en línea con la investigación de Ingarianti (2018) que muestra que el compromiso normativo es el aspecto más dominante para describir el CO con un factor de carga de 0,897.

Además, el aspecto más débil que refleja el CO es el compromiso continuo con un factor de carga de 0,807. **Validez y confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer:** Para la validez del constructo del cuestionario de Compromiso Organizacional se toma en cuenta la significancia de la relación entre sus ítems, realizado por Albinez y Gallardo (2020), alcanzando resultados de 0,168 y 0,628 para sus tres dimensiones, además de un análisis factorial con valores superior a 0,20, ofreciendo una validez aceptable. De similar manera se acepta como confiable el instrumento al alcanzar 0,806 como valor general del alfa de Cronbach, así como de sus tres dimensiones o factores (0,748, 0,746 y 0,704). Para la presente investigación al obtenerse 0,721 como índice del Alfa de Cronbach se interpreta una confiabilidad aceptable.

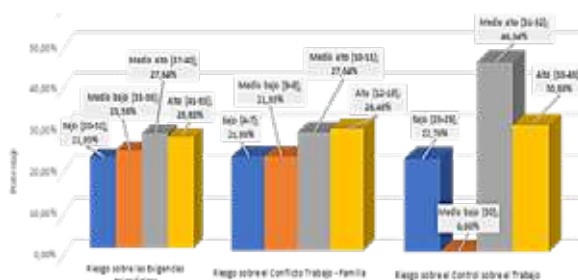
El análisis inferencial se realizó a través de la prueba de normalidad o de bondad, en este caso, se empleó la prueba de kolmogorov-Smirnov, misma que determino el uso de un coeficiente de correlación para conocer el grado de relación entre las variables, así mismo, para determinar si se aceptaba o rechazaba la hipótesis alterna, se empleó la prueba exacta de Fisher, el paquete estadístico empleado para el estudio fue el software SPSS, versión 24.

## RESULTADOS

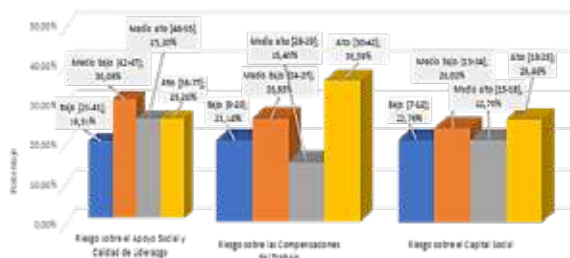
Como datos sociodemográficos, se tiene que el 86,99% (107/123) de los trabajadores encuestados son varones y el 13,01% (16/123) son mujeres; el 78,05% (96/123) de los trabajadores encuestados son jóvenes adultos (entre 30 a 44 años), el 19,51% (24/123) pertenecen a la primera adultez (entre 20 a 29 años) y solo el 2,44% (3/123) pertenecen al segmento de la adultez media (entre 45 a 49 años); el 76,42% (94/123) de los empleados encuestados son solteros, el 13,82% (17/123) de ellos son casados, solo el 7,32% (9/123) son convivientes y el 2,44% (3/123) son divorciados; el 82,93% (102/123) de los encuestados tienen un familiar contagiado por el COVID-19, y el 17,07% (21/123) no lo tiene; y finalmente, el 56,10% (69/123) de los empleados encuestados que no tienen familiar fallecido por causa del COVID-19, y el 43,90% (54/123) tienen al menos un familiar fallecido por causa de la pandemia actual.



**Figura 1.** Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 2.** Nivel del Riesgo sobre las Exigencias Psicológicas, del Riesgo sobre el Conflicto Trabajo – Familia y del Riesgo sobre el Control sobre el Trabajo  
Fuente: Elaboración propia

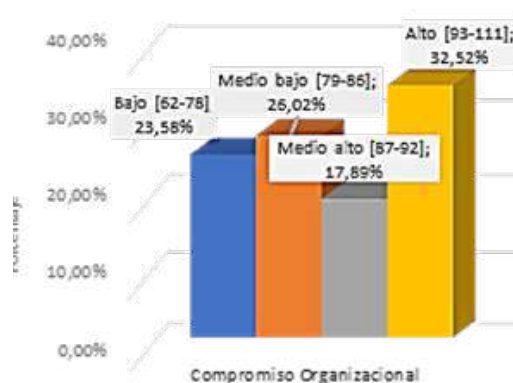


**Figura 3.** Nivel del Riesgo sobre el Apoyo Social / Calidad de Liderazgo, del Riesgo sobre las Compensaciones del Trabajo y del Riesgo sobre el Capital Social  
Fuente: Elaboración propia

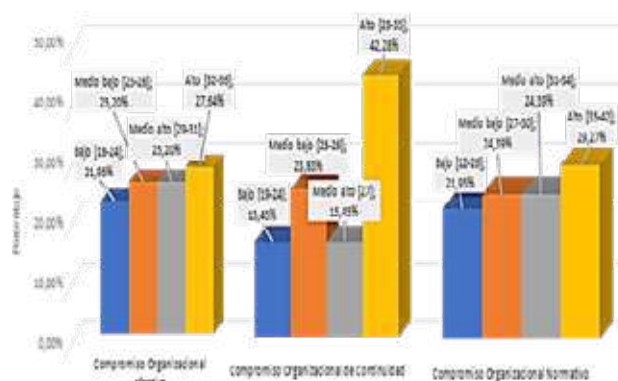
El 26,02% (32/123) de los trabajadores evaluados presentan un nivel medio alto de Factores de Riesgo Psicosocial (FRP), e igualmente otro 26,02% (32/123) para el nivel alto y un 24,39% (30/123) de ellos posee un nivel medio bajo, así, como el 23,58% (29/123) un nivel bajo. El 27,64% (34/123) de los trabajadores evaluados presentan un nivel medio alto del Riesgo sobre las Exigencias Psicológicas como dimensión de los FRP, un 26,83% (33/132) un nivel alto, un 23,58% (29/123) un nivel medio bajo y un 21,95% (27/123) un nivel alto. El 28,46% (35/123) presentan un nivel alto del Riesgo sobre el Conflicto Trabajo-Familia como dimensión de los FRP; un

27,64% (34/123) un nivel alto, e igualmente un 21,95% (27/123) para el nivel bajo y el nivel medio bajo. El 46,34% (57/123) de los trabajadores que observan un nivel medio alto del Riesgo sobre el Control sobre el Trabajo como dimensión de los FRP, seguido del 30,89% (38/123) del nivel alto, y del 22,76% (28/123) del nivel bajo.

El 30,08% (37/123) de los empleados encuestados se encuentran con un nivel medio bajo del Riesgo sobre el Apoyo Social y Calidad de Liderazgo como dimensión de los FRP, seguido del 25,20% (31/123) en el nivel medio alto al igual que el nivel alto con el 25,20% (31/123), y el 19,51% (24/123) de ellos presentan un nivel bajo. El 36,59% (45/123) de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto del Riesgo sobre las Compensaciones del trabajo como dimensión de los FRP, el 26,83% (33/123) tienen un nivel medio bajo, el 21,14% (26/123) en el nivel bajo y el 15,45% (19/123) un nivel medio alto. El 28,46% (35/123) de los empleados evaluados observan un nivel alto del Riesgo sobre el Capital Social como dimensión de los FRP, un 26,02% (32/123) un nivel medio bajo y un 22,76% (28/123) tanto para el nivel bajo como medio alto.



**Figura 4.** Nivel de Compromiso Organizacional  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Nivel de Compromiso Organizacional Afectivo, del Compromiso Organizacional de Continuidad y de Compromiso Organizacional Normativo  
Fuente: Elaboración propia

Respecto a la segunda variable de estudio, el 32,52% (40/123) de los trabajadores encuestados tienen un nivel alto de Compromiso Organizacional (CO), mientras el 26,02% (32/123) de ellos alcanzan un nivel medio bajo, el 23,58% (29/123) un nivel bajo y el 17,89% (22) un nivel medio alto. El 27,64% (34/123) de los empleados encuestados tienen un nivel alto de CO Afectivo, mientras que el 25,20% (31/123) muestran un nivel medio bajo y la misma distribución del 25,20% (31/123) indica un nivel medio alto, y finalmente el 21,95% (27/123) observan un nivel bajo. El 42,28% (52/123) de los empleados encuestados alcanzan un nivel alto de CO de Continuidad, mientras que el 26,83% (33/123) alcanzan el nivel medio bajo, y un 15,45% (19/123) tanto para el nivel bajo como de la misma manera un 15,45% (19/123) para el nivel medio alto. El 29,27% (36/123) de los trabajadores encuestados obtienen un nivel alto de CO Normativo, mientras el 24,39% (30/123) de ellos alcanzan un nivel medio bajo y la misma distribución de 24,39% (30/123) alcanza un nivel medio alto; además el 21,95% (27/123) corresponde a un nivel bajo.

En el análisis inferencial respectivo, con un valor de significancia asintótica (p-valor) para las variables a ser contrastadas de 0,000 (menor que 0,05), se rechaza la hipótesis nula de normalidad y puede afirmar que los datos evaluados no proceden de una distribución normal, decidiendo por la prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman. Asimismo, se halla que existe relación inversa baja  $r=-0,388$  y significativa  $p=0,003$  entre los FRP y el CO en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, 2021. Es decir que en cuanto mayor sea la presencia de FRP entonces menor es el CO de los trabajadores. Asimismo, existe relación inversa moderada  $r=-0,426$  y significativa  $p=0,004$  entre los FRP y el CO Afectivo; existe relación inversa baja  $r=-0,292$  y significativa  $p=0,001$  entre los FRP y el CO de Continuidad; y existe relación inversa baja  $r=-0,293$  y significativa  $p=0,001$  entre los FRP y el CO Normativo.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados fueron contrastados con otras investigaciones, donde tenemos a Cuti (Cuti, 2020), quien igualmente observa una relación inversa y significativa entre ambas variables, lo cual indica que a mayor índice de FRP, menor es el CO; Flores (Flores, 2017) menciona dentro de sus resultados que existe asociación inversa con significación estadística entre ambas variables generales (FRP y CO). Igualmente, Ruíz

(Ruiz, 2017) concluye que existe asociación inversa y con significancia entre las dos variables. Por otro lado se tiene a Rincón (Rincón, 2018) quien encuentra que los Factores de riesgo en lo psicosocial se encuentran relacionados significativamente con el compromiso general.

Saldaña (Saldaña, 2017) concluye que dos dimensiones de los FRP se relacionan de manera estadística y significativa con el nivel de compromiso observado hacia el trabajo, siendo los factores: Apoyo social y calidad de liderazgo, y la dimensión de exigencias psicológicas. Asimismo, estos resultados han sido comparados con el marco teórico, citando entre ellos a Karasek y Theorell (Karasek & Theorell, 1990) en su Modelo de Demanda Control propuesto, encontrándose que existen elevados niveles de exigencias psicológicas en el ámbito laboral y que además limitan el control sobre las decisiones que tienen relación directa con las labores que realiza. Del mismo modo, Johnson y Johansson (Johnson & Johansson, 1991), refieren que las reacciones de tensión psicológicas, se manifiestan en mayor medida cuando las exigencias de tipo psicológicas en el puesto de trabajo son altas, aunado a que el colaborador tenga un limitado control de toma de decisiones que le permitan cumplir con la labor encomendada. Por otro lado, los hallazgos de Johnson y Hall (Johnson & Hall, 1994) quienes incluyen la dimensión el Riesgo sobre el Apoyo Social, al Modelo de Demanda Control, precisando que este desfavorece de manera potencial a las dimensiones anteriores, encontrando incluso enfermedades cardiovasculares en empleos que involucran elevados niveles de exigencia. Además, Crescenzo (Crescenzo, 2016) menciona que, cuando el colaborador posee un alto nivel de control sobre las tareas o sus propias capacidades para poder afrontar la demanda o exigencia, es cuando se permite favorecer el crecimiento personal, la motivación laboral y el aprendizaje. De esta manera se explica cómo es que los FRP, llegan a incidir de manera negativa en el desempeño y la productividad de los colaboradores, es decir, cuando se tienen controlados los riesgos, se llega a favorecer un clima laboral agradable, que fomente los tres aspectos mencionados (aprendizaje, motivación y crecimiento personal), los cuales son esenciales para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Finalmente, Meyer y Allen (Meyer & Allen, 1997) quienes consideran las emociones de los trabajadores frente a los resultados que obtienen, generándose la necesidad de continuar laborando, donde se presenta valores altos y medio del CO.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### Conclusiones

Se puede concluir señalando que existe relación inversa y significativa entre los Factores de riesgo psicosocial (FRP) y el Compromiso Organizacional (CO) en los trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana en el año 2021.

### Recomendaciones

-Se recomienda disponer de talleres respecto a la administración del tiempo y al trabajo en equipo enfocadas a la solución de problemas, a la vez que se diseña y adecúa un monitoreo de estas estrategias en favor de una mejora en la productividad en la empresa, diseñando campañas informativas sobre el cambio de hábitos y medidas del control de riesgo de contagio en el trabajo y en la vida diaria, con el fin de trabajar en ellas a medida de lo posible, logrando así promoción de buenos hábitos y actitudes en los empleados a fin de que contribuyan a una reducción o baja incidencia del nivel de factores o elementos que representen riesgo en el ambiente laboral, generando una mayor percepción de bienestar.

-Los responsables del personal en trabajo conjunto deben mejorar e incrementar el nivel de las estrategias de compromiso y proponer nuevas, como por ejemplo con el reconocimiento a equipos de trabajo según la solución de problemas o mejora de su propio clima organizacional, sin que esto signifique una mayor carga de factores estresantes que puedan ser contrarios a lo que se desee mejorar.

-Se recomienda la realización de labores específicas, de preferencia con asesoría de un personal especializado que se pueda encargar del monitoreo y evaluación constante del personal que labora en la empresa.

-A los futuros investigadores dedicados al estudio de la relación entre ambas variables: FRP y CO, identificando de manera más específica los factores de riesgo que inciden en un compromiso de los trabajadores en cualquier categoría o rubro de la organización en que se desempeñen.

**Conflicto de intereses:** Ninguno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achmadi, H., Antonio, F., Pramono, R., Bernarto, I., & Purwanto, A. (2020). Identification of The Positive and Negative Emotions that Appeared among High School Students When Selecting University at Jakarta and Surrounding Area. *Systematic Reviews in Pharmacy*,

11(9), 759–766. <https://doi.org/10.31838/SRP.2020.9.107>

Albinez, S., & Gallardo, M. (2020). Nivel de compromiso organizacional según variables sociodemográficas en una empresa privada del Callao, 2020 (Tesis de licenciatura). In Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo.

Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/J.2044-8325.1990.TB00506.X>

Auspice Safety Inc. (2018). Psychosocial Risk Factors in the Workplace. Latest News.

Burr, H., Berthelsen, H., Moncada, S., Nübling, M., Dupret, E., Demiral, Y., Oudyk, J., Kristensen, T., Llorens, C., Navarro, A., Lincke, H., Bocéréan, C., Sahan, C., Smith, P., & Pohrt, A. (2019). The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Safety and Health at Work*, 10(4), 482–503. <https://doi.org/10.1016/J.SHAW.2019.10.002>

Burr, H., & D'Errico, A. (2018). Priority, methodological and conceptual issues regarding epidemiological research of occupational psychosocial risk factors for poor mental health and coronary heart disease. *Sociologia Del Lavoro*, 150, 159–181. <https://doi.org/10.3280/SL2018-150009>

Cárdenas, M. (2021). Perú: 85% de empresas se resiste a las nuevas formas de trabajo | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. Andina. Agencia Peruana de Noticias.

Contreras, I., & Contreras, F. (2018). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de Ciencias de La Salud*, 11(2), 22–31. <https://doi.org/10.17162/RCCS.V11I2.1104>

Crescenzo, P. (2016). An ancient theory for a current problem [Review of the book *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *Journal of Health and Social Sciences*, 1(3), 287–292. <https://doi.org/10.19204/2016/nnct29>

Cuti, T. (2020). Engagement y riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros (Tesis de licenciatura). In Repositorio institucional - URP. Universidad Ricardo Palma.

Dollard, M., Shimazu, A., Nordin, R., Broughm Paula, & Tuckey, M. (2016). Psychosocial factors at work in the Asia Pacific. In *Psychosocial Factors at Work in the Asia Pacific: From Theory to Practice* (pp. 3–26). Springer International Publi-

- shing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-44400-0>
- Dunham, R., Grube, J., & Castaneda, M. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370–380. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.3.370>
- Eraña, M., Cruz, M., Juárez, F., Enriquez, J., Rivera, R., & Acosta, M. (2021). Optimization Method to Address Psychosocial Risks through Adaptation of the Multidimensional Knapsack Problem. *Mathematics*, 9(10), 1–23. <https://doi.org/10.3390/MATH9101126>
- Fadillah, R., Surur, M., Elfrianto, Roziqin, A., Suhaili, A., Handayani, R., Mufid, A., Purwanto, A., Muhajir, & Fahmi, K. (2020). The influence of leadership style on innovation capabilities of islamic school teachers in organizational learning perspectrive during COVID-19 pandemic. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 589–599. <https://doi.org/10.31838/SRP.2020.7.83>
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista de Saúde Pública*, 50(24), 1–14. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>
- Finne, L., Christensen, J., & Knardahl, S. (2016). Psychological and Social Work Factors as Predictors of Mental Distress and Positive Affect: A Prospective, Multilevel Study. *PLOS ONE*, 11(3), 1–22. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0152220>
- Flores, G. (2017). Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao, 2017 (Tesis de maestría). In Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
- Hadi, N., & Tentama, F. (2020). Affective commitment, continuance commitment and normative commitment in reflecting organizational commitment. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 3(8), 148–156.
- Haro, C. (2019). El compromiso organizacional, como influye en los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa F. V. Área Andina S. A. en el año 2019 (Tesis de licenciatura). Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta. Edici). McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- ILO. (2016). Workplace stress: a collective challenge. World Day for Safety and Health at Work 28 April 2016.
- Ingarianti, T. (2018). The Relationship between Work Value and Organizational Commitment on Student of Sekolah Polisi Negara Mojokerto. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 133, 62–66. <https://doi.org/10.2991/ACPOCH-17.2018.28>
- Instituto de Seguridad y Bienestar laboral. (2021). Observatorio-Compromiso 2020: Informe sobre el Compromiso Organizacional en tiempos de COVID-19. Isbl.Eu.
- Jarrahi, M., & Sutherl, W. (2019). Algorithmic Management Algorithmic Competencies: Understanding Appropriating Algorithms in Gig Work. In *Proceedings of the International Conference on Information, Munich, Germany*. Springer.
- Johnson, J., & Hall, B. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. In S. Shumaler, S.; Czajkowski (Ed.), *Social Support and Cardiovascular Disease* (pp. 145–166). Baywood.
- Johnson, J., & Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Baywood.
- Kadiyono, A., Sulistiobudi, R., Haris, I., Abdul, M., Ramdani, I., Purwanto, A., Mufid, A., Rikza, M., Gufron, M., Nuryansah, M., Ficayuma, L., Fahlevi, M., & Sumartiningsih, S. (2020). Develop Leadership Style Model for Indonesian Teachers Performance in Education 4.0 Era. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 363–373. <https://doi.org/10.31838/SRP.2020.9.52>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- Kisilu, P. (2018). Prevalence of Work-Related Musculoskeletal Disorders among Housing Construction Workers in Mombasa County, Kenya (Tesis de PhD). JKUAT-COHES.
- Kwasira, J. (2018). Influence of employee assistance programs (EAP) on employee performance in Public Universities in Uasin Gishu County, Kenya. *Journal of Advanced Research in Business Management*, 2(2).
- Lee, B. J., Lamichhane, D., Jung, D., Moon, S., Kim, S., & Kim, H. (2016). Psychosocial factors and psychological well-being: a study from a nationally representative sample of Korean workers. *Industrial Health*, 54(3), 237–245. <https://doi.org/10.2486/INDHEALTH.2015-0191>
- Manzanera, M. (2016). El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global - PQS. PQS.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research, and appli-

cation. SAGE Publications Inc. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.4135/9781452231556>

Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8(1), 18–29.

Moncada, Salvador, Utzet, M., Molinero, E., Llorens, C., Moreno, N., Galtés, A., & Navarro, A. (2014). The copenhagen psychosocial questionnaire II (COPSOQ II) in Spain—A tool for psychosocial risk assessment at the workplace. *American Journal of Industrial Medicine*, 57(1), 97–107. <https://doi.org/10.1002/AJIM.22238>

Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (2013). Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Academic press.

Mureithi, R. (2020). Influence of Psychosocial Risk Factors on Job Satisfaction among the Employees of the National Hospital Insurance Fund in Kenya (Tesis doctoral). Tangaza University College.

Nolle, I. (2018). List of Publications with COPSOQ published in peer-reviewed indexed journals Inga Nolle-on behalf of the COPSOQ-International-Network. COPSOQ International Network . <https://doi.org/10.1186/s12913-018-2948-6>

O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>

OIT. (2020). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. Organización Internacional del Trabajo.

Pejtersen, J., Kristensen, T., Borg, V., & Bjorner, J. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(SUPPL. 3), 8–24. <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>

Pérez, M., Molero, M., Rubio, I., Soriano, J., & Gázquez, J. (2020). Mindfulness for Preventing Psychosocial Risks in the Workplace: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Applied Sciences*, 10(5), 1–12. <https://doi.org/10.3390/AP10051851>

Portocarreco, C. (2017). Estructura interna, validez y confiabilidad del cuestionario “COPSOQ II – ISTAS 21 – Versión media” en una muestra multiocupacional (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola.

Purwanto, A., Purba, J., Bernaruto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction,

and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61–69. <https://doi.org/10.35314/INOVBI.V9I1.1801>

Reichers, A. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465–476. <https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4278960>

Rincón, E. (2018). Factores psicosociales y el compromiso organizacional en la empresa Lear Sport International S.A.C. Puente Piedra, Lima – 2018 (Tesis de licenciatura). In Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo.

Ruiz, A. (2017). Relación entre Riesgos Psicosociales y Compromiso de los colaboradores de la Institución Educativa Nacional N°81764 La Canteira – Huanchaco – 2017 (Tesis de licenciatura). In Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo.

Saldaña, S. (2017). Incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de la empresa Seguró del distrito de Trujillo - 2015 (Tesis de maestría). In Universidad Nacional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Salvador, J. (2020). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano (Tesis doctoral). In Repositorio de Tesis - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. In *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 34.1-34.87). Organización Internacional del Trabajo.

Suysuy, E., & Silva, F. (2021). Compromiso Organizacional para contribuir al incremento de la productividad en los colaboradores de una empresa de Chepén – 2020. *Tse'de*, 4(1), 92–107.

Vázquez, P. (2017). Factores psicosociales y su impacto en el compromiso laboral en una empresa de automatización en Querétaro (Tesis de licenciatura). In Relación. Universidad Autónoma de Querétaro.

Wadsworth, E., & Walters, D. (2019). Safety Health at the Heart of the Future of Work: Building on 100 Years of Experience. International Labour Office.

Wahidin, B., Wibowo, T., Abdillah, A., Kharis, A., Jaenudin, Purwanto, A., Mufid, A., Maharani, S., Badiati, A., Fahlevi, M., & Sumartiningsih, S. (2020). Democratic, Authoritative, Bureaucratic and Charismatic Leadership Style: Which Influence School Teachers Performance in Education 4.0 Era? *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 277–286. <https://doi.org/10.31838/SRP.2020.9.45>



**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA  
SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD  
QUILMANA, AÑO 2020**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020

### STRESS AND JOB SATISFACTION OF HEALTH PERSONNEL IN THE SANITARY EMERGENCY OF THE QUILMANA HEALTH CENTER, YEAR 2020

---

Campos Casas, Martha Alejandrina  
martha.campos@autonomadeica.edu.pe  
Guerra Lévano, Julia  
julia.gueraa@autonomadeica.edu.pe

Universidad Autonoma de ICA (UAI). Ica, Perú

#### Resumen

La presente investigación tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Metodología de investigación fue de un enfoque cuantitativo, analítico, correlacional y de corte Transversal. La población y muestra estuvo conformada por 50 profesionales que cumplen con los criterios de inclusión. El método de recolección de datos fueron dos encuestas cada una para medir a cada variable. Los resultados fueron los siguientes, con respecto a la variable estrés, se observa que el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así como el 72% (36) posee un nivel muy bajo. Con respecto a la variable satisfacción laboral, se observa que un 4% (2) posee un nivel alto, el 44% (22) posee un nivel medio y el 52% (26) posee un nivel bajo. El resultado de la prueba de correlación según Spearman fue de  $p=0.027$ . Concluye existe relación estadísticamente entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal que labora en el centro de salud mencionado.

**Palabras clave:** Conocimiento, estrés, satisfacción laboral, personal de salud.

#### ABSTRACT.

The objective of this research is to determine the relationship between stress and job satisfaction of health personnel in the health emergency of the Quilmaná Health Center, year 2020. Research methodology was of a quantitative, analytical, correlational and Cross section. The population and sample consisted of 50 professionals who meet the inclusion criteria. The data collection method was two surveys each to measure each variable. The results were as follows, with respect to the stress variable, it is observed that 14% (7) have an intermediate level, while 14% (7) have a low level, so that 72% (36) have a very low level. Regarding the job satisfaction variable, it is observed that 4% (2) have a high level, 44% (22) have a medium level and 52% (26) have a low level. The result of the correlation test according to Spearman was  $p = 0.027$ . It concludes that there is a statistically relationship between stress and job satisfaction in the personnel who work in the mentioned health center.

**Keywords:** Knowledge, stress, job satisfaction, personal health

**Línea de investigación:** Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

#### Introducción y Antecedentes

Actualmente los profesionales de la salud que laboran en su Puesto o Centro de Salud (Hospital), se enfrenta a una crisis mundial debido a la emergencia sanitaria que estamos viviendo. Pues alrededor del mundo muchos profesionales se encuentran estresados debido a los altos índices de contagios que se desarrollan y el fallecimiento de muchos compañeros de trabajo, que luchan día a día para salvar la vida de los ciudadanos. Incluso el clima laboral se encuentra muy afectado debido al estrés que padecen, causa un efecto de insatisfacción en su centro de trabajo.

La OMS, demuestra que un 12.4% de la población ha presentado el estrés agudo y ocasional, también se determinó que el 29.9% de la población total de mexicanos presenta estrés laboral. Se calculó que alrededor de 2 millones en la etapa vida joven, llega al borde del suicidio por este problema de salud mental.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud expone en su página web acerca de los profesionales de la salud, que sufren de estrés debido a un constante miedo y miedo, de que a pesar que usan un EPP, siguen teniendo los virus en su ropa como también en su piel, a pesar de los cuidados que mantienen, esto genera estrés de contagiarse en cualquier momento como también a sus familiares.

El Foro Internacional de Medicina Interna señala que uno de los problemas que origina el estrés en los profesionales de la salud es la utilización del equipo de protección personal esto genera un desgaste físico al personal, ya que de acuerdo con los estudios y las experiencias expuestas se determina al momento de utilizar esto requiere un tiempo debido, debido a que se debe colocar correctamente, esto genera un atraso en ciertos procedimientos o en ciertas atenciones.

Un estudio realizado por demuestra que los profesionales de la salud ya no poseen una buena calidad de vida, debido a la situación de emergencia, esto ocurre a causa de la emergencia sanitaria. El rechazo y la discriminación por sus propios pacientes como los individuos de la sociedad, pues son muy golpeados psicológicamente en esta situación lo que les genera estrés, esto también está influenciado por factores familiares y personales, pues también están con el constante pensamiento de que pueden contagiar a sus familiares ocasionando conflictos psicológicos en su personalidad.

López, A. señala en su artículo científico, acerca del impacto que ha tenido la pandemia en la salud mental de los profesionales de la salud, pues como bien señala los profesionales prestadores de salud, siempre han estado en constante peligro de desarrollar problemas psicológicos, como también el de padecer alguna enfermedad, los niveles de estrés se han elevado actualmente en cada profesional que labora, ya que no solo es el estrés de contagiarse en su centro de labores sino que también el trato discriminativo por parte de la sociedad también afecta emocionalmente a por profesionales de primera línea de salud.

Mejía, K. sostiene que estrés si influye en el desempeño laboral de los profesionales de la salud, esto debido a los distintos factores que encuentra en su investigación como económicos familiares y sociales, ya que esto refleja que las consecuencias pue-

den agravarse como por ejemplo aumento del estrés, aburrimiento, fatiga, abuso de fármacos para calmar algunos síntomas del estrés, pueden surgir problemas como el alcoholismo o uso de drogas.

Sanchez et al. da a conocer mediante su artículo científico, acerca de los retos actuales en los profesionales de salud acerca del cambio de horarios de trabajo, para lo cual determina que de 206 encuestados, un 26% determina que su rol de trabajo ha sido modificado, por otro lado, el 30% posee 5 turnos nocturnos más de lo que ya laboraba anteriormente, esto generará muchas complicaciones y Altos niveles de estrés al personal debido a una sobrecarga laboral, el factor tiempo se verá muy afectado, pues se tendrá un mayor riesgo de contagio y menos tiempo afectivo con la familia.

El MINSA del estado peruano, en el mes de junio del presente año, decreto un bono a los profesionales de la salud, por su acto de servicio hacia los ciudadanos, este beneficio era de s/ 720.00. Esto fue promulgado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020. Heredia, F. acerca sobre la satisfacción laboral, determina en su población de estudio, que un agotamiento emocional influye de manera considerable en la satisfacción de los profesionales de la salud, siendo las mujeres el mayor número de encuestados las menos satisfechas en su centro de labores. Fernández et al. enfatiza que el estrés laboral ocurre debido al trauma que padecen los profesionales de la salud al ver que muchos compañeros de trabajos y los mismos pacientes que llegan a atenderse dan positivo a la enfermedad algunos ya complicados por la enfermedad pierden la vida, esto es uno de los causantes de estrés en el personal pues incluso atender a un familiar en ese estado es muy estresante para los profesionales, ya que su prioridad es atender a la población, pero poseen el temor de contraer la enfermedad o bien contagiar a sus familiares.

En la actualidad, el personal que labora en el área de la salud del Centro de Salud de Quilmaná se encuentra en un estado crítico desde el ámbito psicológico hasta el ámbito físico debido a la actual pandemia, en la cual desarrollan sus actividades, afrontándose diariamente a la enfermedad, con un alto nivel de estrés debido a todos los cuidados que deben tener para los demás como para sí mismos.

## Antecedentes

Osmar, A. en su investigación titulada: “Estrés y satisfacción laboral”. La metodología que usaron para realizar su investigación fue descriptiva. La población de estudio con la cual contaban era con 30 personas, por ser un grupo pequeño decidieron trabajar con toda la población. Los resultados que obtuvieron fue en su pregunta acerca de las horas laborables de los trabajadores y su relación con el agotamiento, se obtuvo un 36% respondió algunas veces, el 33% casi siempre y 21% señaló que nunca. Llegando a la deducción de que existe una relación entre la satisfacción y el estrés entre los colaboradores, esto se debió a fechas significativas en donde los clientes permitían ganancias a la empresa y a la vez los colaboradores tenían mayor responsabilidad incrementando el estrés.

Olivera, L. realizó una investigación sobre el síndrome de burnout y los niveles de estrés en los profesionales de la salud. La metodología de estudio fue de enfoque cualitativo, pues se refiere a la comprensión de la literatura para desarrollar la investigación. Se concluye que la revisión de estudios e investigaciones con respecto al burnout y el estrés laboral, presentan actualizaciones consecutivamente por diversos autores, el aporte de la investigación fue enriquecer al investigador acerca de las dimensiones que afectan en mayor estancia a las personas con este síndrome.

García, N. realizó una investigación sobre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional enfermero en un establecimiento de salud. Los resultados que encontraron fueron que, una calidad mala de atención con un nivel de estrés medio obtuvo un 65,0% (13) del total, también una calidad regular de atención con un nivel de estrés medio obtuvo un 55%. García concluye que con respecto al nivel de estrés con la dimensión de agotamiento es alto, también con la dimensión personal su resultado fue alto y con la personalización se obtuvo un nivel medio en los enfermeros del Centro de Salud de Santa Julia.

Manrique, M., quien desarrollo el estudio sobre los factores laborales que se encuentran relacionados a los niveles de estrés en los profesionales de enfermería en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Sus resultados fueron que el factor laboral bajo con relación al nivel bajo de estrés laboral se obtuvo un 33%, el 13% presento un factor laboral bajo con relación a un nivel bajo de estrés laboral y un factor laboral bajo se obtuvo

un 16.5%. concluye que hay una relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral, es muy baja.

Kian, K. en su investigación para obtener su grado de magister fue: “Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016”. Sus resultados fueron el nivel de satisfacción alto con un nivel leve de estrés fue de un 24%, nivel de satisfacción moderado con un nivel de estrés leve un 16% y un nivel de satisfacción bajo con un nivel moderado de estrés fue de un 42%. Se concluyó que los niveles de estrés se encuentran relacionados con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Novoa, D. en su tesis titulada: “Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”. Sus resultados fueron de, la relación del nivel de estrés moderado y grado de satisfacción laboral, alto de un 89%, el nivel de estrés moderado con relación al grado medio de la satisfacción laboral obtuvo un 77% y el 67% de enfermeros poseen un nivel de estrés moderado relacionado con un grado bajo de satisfacción laboral, concluyéndose así, que los niveles de estrés se encuentran relacionados con la satisfacción del personal de salud.

Gejaño, E. , realizó un estudio sobre la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería de dos centros hospitalarios de la ciudad de Ica. Su población de estudio fue 206 enfermeras de las cuales 134 enfermeras fueron su muestra. Recolecto su información mediante un cuestionario y test. Llegando en conclusión que efectivamente hay una relación significativa de un 0,866 con respecto al estrés en que laboran y la calidad de atención proporcionada se analiza la conclusión y se argumenta que mientras aumenta el estrés la calidad de atención disminuye.

Benites et. at. Realizaron una investigación en la región de Ica, la cual lleva por título: “Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica – 2016”. Los resultados que se evidenciaron fue que, con respecto al nivel de estrés, en los y las enfermeras, el 43.1% presentó un nivel medio de estrés (25), el 25.9% presento un nivel bajo de estrés (15), el 31% presentó un nivel alto de estrés (25). Llegaron a la conclusión que los factores que influyen en el estrés laboral son la exigencia y presión por parte del Hospital, como

también factores ambientales de los enfermeros, se obtuvo un nivel alto. Con respecto al estrés se evidenció que el nivel de estrés de los enfermeros es de un nivel medio.

## **Marco conceptual /Conceptualización de las variables.**

### **Estrés laboral**

Según la OMS, determina que el estrés es una enfermedad del presente siglo. También otros autores la señalan como la enfermedad del siglo XXI. Según diversos autores argumenta que el estrés, es un tipo de reacción natural del organismo, ante la presencia de un evento que requiere un excesivo desgaste tanto físico como en la parte psicológica. El problema de esto es cuando este evento se presenta de manera consecutiva y es por ello, que causa diversos daños en nuestro organismo. Cuando ocurre este evento en una persona que labora en un determinado lugar que requiere su desempeño, este se vuelve muy bajo, por el excesivo cansancio que presenta, lo cual impide su desarrollo funcional, ocasionando problemas en el lugar que labora, a esto se le denomina estrés laboral. Esto ocasiona, que la persona no aumente su capacidad de desempeño laboral y se vea muy afectada, originando así un retraso en su superación profesional.

#### **•Fases del estrés**

##### **•Fase de alarma**

##### **•Fase de resistencia**

##### **•Fase de agotamiento**

Por lo siguiente, en esta fase encontramos a un individuo totalmente desgastado por el estrés que padece de manera múltiples en varios momentos del día en que realiza sus labores o actividades. Como se ha mencionado anteriormente este fase también se le denomina un estrés que posee el individuo por bastantes periodos del tiempo en el cual, se han ido desarrollando otras enfermedades que han ido complicando y desgastando su salud ya sea corporal o mental, se ven dañadas y en muchos de los casos algunos individuos optan por el suicidio y no enfrentar sus problemas porque poseen un conocimiento de no superar este problema de salud, piensan que no poseen una actitud valiente para hacer frente a dicha patología.

Factores relacionados al estrés laboral en enfermería.

#### **•Factores Personales**

#### **•Factores Ambientales**

#### **•La iluminación**

- El ruido
- Ambientes contaminados
- La temperatura
- Factores Organizativos

Estos factores son muy poco percibidos por las personas pues piensan que no poseen relevancia en su vida, o que simplemente no puede afectarlos en su salud. Lo ven como algo sin relevancia y es allí por donde empieza el problema de la sociedad, pues no se observa delicadamente a los factores desencadenantes de futuros problemas a la salud de las personas. Los factores del ambiente son los más involucrados como también los organizacionales pues a pesar que la persona lleve un equilibrio en su personalidad y en su ámbito social, estos factores hacen que este equilibrio se pierda en su totalidad cambiando a las personas.

### **Teoría de la Motivación creada por Herzberg**

Esta teoría fue planteada por el psicólogo Frederick Herzberg, quien señalaba que el adecuado rendimiento de un empleado se ve influenciado por la satisfacción que sienta al estar en el puesto realiza sus actividades. También proponía que la satisfacción se ve influenciado por el nivel anímico que presente la persona ya que si es elevado su rendimiento también lo será o si es de lo contrario su nivel de rendimiento será muy bajo. El autor manifiesta que estas variables se encuentran estrechamente relacionadas, por lo que la satisfacción de los trabajadores se ve directamente influenciado por el estado de animo de estos, lo cual se refleja de manera visible en la productividad de los mismos.

### **Consecuencias del estrés, metabolismo y sistema digestivo**

Nuestro organismo diariamente descompone y absorbe todos los nutrientes que ingerimos en nuestras comidas. Cuando el cuerpo se encuentra en un estado de estrés este, cambia los procesos de alimentación. Generando ciertas sustancias hormonales que lo que ocasionan es que toda la grasa animal que consumimos o en los alimentos se dirija de forma inmediata hacia nuestro sistema circulatorio afectando de alguna nuestras venas y arterias, ocasionando así una patología muy coincida como la aterosclerosis. También ocasiona que la glucosa se almacene rápidamente en la sangre y no sea absorbida a nivel celular, causando así una hiperglicemia en el organismo. Cuando el cuerpo enfrenta un evento de estrés el sistema nervioso

envía señales a las funciones digestivas para que no exista el apetito. Esta condición no funciona en todos debido a que otras personas en un estado de estrés comienza a ingerir alimentos en mayor cantidad.

### **El clima laboral se ve influenciado por estas características:**

**Insatisfacción laboral:** Ocurre normalmente cuando los empleados sienten que su trabajo es menospreciado o desvalorado por las autoridades administrativas, esto origina que su rendimiento laboral disminuya, en algunos casos la renuncia o el ausentismo al trabajo. Es importante que en todo centro de labores se potencie y valore el esfuerzo de los trabajadores a fin de tenerlo motivados y comprometidos con la labor que realizan, a fin de no llegar a lamentar bajas del talento humano o poco compromiso en las responsabilidades que debe asumir. Para lograr un buen clima laboral se debe trabajar ámbitos como las relaciones del jefe y el empleado como también el de empleado con empleados un respeto mutuo e igualitario para ambos sexos. Fomentar el trabajo en conjunto con los empleados, preguntar sus necesidades laborales y dar respuestas a sus dudas o interrogantes.

### **Problema / Objetivos**

#### **Problema general.**

¿Qué relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?

#### **Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre el estrés y con los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?

¿Cuál es la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?

¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020

**Objetivos específicos.**

Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020

**Objetivos Específicos**

-Determinar la relación entre el estrés y con los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

-Determinar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

-Identificar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**METODOLOGÍA**

**Tipo cuantitativa:** Según Hernández et al. la presente investigación va a recolectar su información para así poder comprobar la hipótesis general que se ha propuesto, pues se tendrá una medición numérica mediante el cual se podrá clasificar los resultados de la población.

**Método Deductivo:** En esta investigación se usó la inferencia deductiva, para brindar una posible respuesta a nuestra variable y a sus dimensiones respectivamente. Y esto, se comprobará al contrastarlo con los datos que arroje la encuesta en la población de estudio. El nivel de estudio, corresponde al tercer nivel de la investigación científica, en el que encontramos estudios correlacionales, estas investigaciones tienen como propósito determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables, por lo que, en la presente investigación se busca establecer la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral.

**Nivel de estudio no experimental:** Los estudios no experimentales se desarrollan cuando los investigadores evalúan a sus variables mediante la observación, como también el comportamiento, las características en su ambiente natural, sin alterarlas. **Diseño de corte transversal:** El proyecto evaluará a su población de estudio una sola vez, en un solo tiempo establecido.

**Población y Muestra**

La cantidad de la población que son personal de salud del centro de salud de Quilmaná es finita, ya que se conoce el número exacto de la población a estudiar. Los profesionales de salud de Quilmaná son 50 personas que laboran. De acuerdo con el resultado analizado mediante el padrón de empleados se ha decidido, que como la población es muy reducida se trabajará con toda la población con el objetivo de que los resultados sean más confiables y seguros. La selección de la muestra de estudio se realizó considerando los criterios propios del investigador, esto quiere decir, que la selección de la muestra se dio mediante un muestreo no probabilístico y por conveniencia, cabe mencionar que esta conveniencia es para la investigación a fin de obtener datos fidedignos, debido a que se tiene constante comunicación con los sujetos que conforman la población de estudio. Los criterios de inclusión y exclusión que se consideraron para el estudio son:

- se conoce a la población y me mantienen en una comunicación constante con ellos.

**Criterios de inclusión y exclusión:****Criterios de inclusión:**

- Profesionales de la salud
- Profesionales que deseen participar de la investigación.
- Personal de la salud que trabajen en el centro de salud de Quilmaná.

**Criterios de exclusión:**

- Profesional administrativo.
- Personal de limpieza.
- Pilotos de ambulancia.
- Personal que no laboren en el centro de salud de Quilmaná.
- Profesionales que no deseen participar de la investigación.

**Instrumento**

Para el desarrollo de la investigación, se medirán las variables tanto X como Y mediante el uso de dos encuestas, las cuales ya han sido validadas en otras investigaciones, por ello que se conserva el derecho de autor y no se ha realizado ningún cambio. En la primera encuesta, se hará la medición del nivel de estrés en los profesionales que laboran en el Centro de

Salud de Quilmaná. Dicha encuesta fue elaborada por Ivancevich y Matteson y validada por la OIT en asociación con la OMS, durante el año 1989. Para lo cual dicha encuesta contiene información básica del encuestado como la edad que posee, el estilo de convivencia, la existencia de un contrato con tiempo limitado y el área en el cual desempeña sus actividades. También cuenta con veinticinco interrogantes, las cuales se relacionan con la actividad de trabajo del personal que labora, vista de una forma universal. Con respecto a la medición de la segunda variable o dependiente que es satisfacción laboral, se buscó una encuesta ya validada en un libro realizado por Palma Carrillo en el año 2004, dicho libro lleva por título Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. La encuesta que realizó consta de 36 interrogantes con una escala de valoración de Lickert dirigido a los profesionales que laboran en una empresa u organización

### **Procedimiento de recojo y análisis de datos**

#### **Procedimiento**

El proceso de recolección de información se realizó de manera presencial a cada uno de los trabajadores de tal forma que se tuvo que acudir en diferentes días. Dichas encuestas se realizaron en el Centro de Salud de Quilmaná, en la Distrito de Quilmaná. Durante los meses de octubre a noviembre del año 2020.

#### **Análisis de Datos**

Una vez obtenido todos los datos, se procesaron las tablas y los gráficos por dimensión y variable respectivamente, asimismo, se realizaron los procesos estadísticos, como las pruebas de normalidad, para determinar la distribución de las variables, la prueba de Chi cuadrado, para contrastar las hipótesis planteadas.

### **RESULTADOS**

Los porcentajes por variables y dimensiones después del proceso estadístico señalan que con respecto a la variable estrés, se observa que el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así que el 72% (36) posee un nivel muy bajo, lo cual es un indicador favorable de que, pese a encontrarnos en la etapa final de la pandemia por COVID -19, las profesiones de la salud han sabido como lidiar con esta problemática para el manejo del estrés, lo cual evidencia la vocación profesional. Con respecto a la variable satisfacción laboral, se observa que un 4% (2) posee un nivel alto, el 44% (22) posee un nivel medio y el 52% (26) posee un nivel

bajo, estos resultados demuestran que los profesionales de la salud que fueron encuestados, debido a diversas causas, como la sobre carga laboral, la presión y responsabilidad de las atenciones que brindan y otros, han incidido fuertemente en su satisfacción con su centro de trabajo y las labores que realizan.

Los resultados estadísticos de la prueba de normalidad de las variables, teniendo como resultado un puntaje inferior al valor teórico  $\alpha = 0,005$ , es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es así, que se determina que los datos obtenidos de la muestra del estudio no poseen una distribución normal. Entre otras palabras, son no paramétricas.

De esta manera, la correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,027, teniendo un valor teórico de  $\alpha = 0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre las variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

Asimismo, la correlación entre las variables estrés y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,016, teniendo un valor teórico de  $\alpha = 0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

De tal modo que la correlación entre la variable estrés y la dimensión relaciones interpersonales, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,044, teniendo un valor teórico de  $\alpha = 0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

El resultado de la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión clima organizacional, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,041, teniendo un valor teórico de  $\alpha=0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así como, se afirma que existe una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

### Discusión de resultados

Los resultados de la correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, se obtuvo un valor de la significancia de 0,027, es decir que, existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Así como, Osmar, A. durante al año 2018, realizó un estudio aplicado en llegó a la misma conclusión. Tal como, Novoa, D. en el mismo año desarrolló su estudio en el personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, argumentando que existe una relación entre el estrés y el grado satisfacción laboral.

Del mismo modo, Kian, K. realizó su estudio en la ciudad de Huachos en el año 2016, concluye que existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral. Estos resultados demuestran que, a nivel inferencial existe una correspondencia con los resultados obtenidos en la investigación debido a que se demuestra que las variables de estudio (estrés y satisfacción laboral), tiene un grado de relación.

Por otro lado, se determinó que el nivel de estrés, del total de encuestados, el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así que el 72% (36) posee un nivel muy bajo. Por una parte, García, N. en su estudio acerca de estrés y calidad de atención, concluye que, del total de su población, el 65% posee un nivel medio de estrés. Por otra parte, Manrique, M. finaliza su estudio, argumenta que de acuerdo a sus resultados el 33% de su población posee un nivel bajo de estrés. No obstante, Benites et. al. en su estudio acerca de los factores y niveles del estrés, concluye que el 43,1% de su población posee un nivel medio de estrés, el 25,9% posee un nivel bajo y el 31% posee un nivel alto.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### Conclusiones

- Se ha identificado que el 72% posee un nivel muy bajo de estrés, en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná, asimismo el nivel de satisfacción laboral es bajo en un 52%, mediante el análisis se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa ( $p=0.027$ ) entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal que labora en el centro de salud mencionado.
- Se determinó que existe un nivel muy bajo de estrés, de tal manera que se observa un nivel medio acerca los beneficios laborales y/o remunerativos, de acuerdo con el análisis existe una relación estadística ( $p=0,016$ ) entre el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal que labora en el centro de salud mencionado.
- Se determina que existe un nivel muy bajo de estrés, de tal manera que se observa un nivel medio de relaciones interpersonales. De tal manera que se interpreta que existe una relación estadística ( $p=0,044$ ) entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná.
- Se identifica que el 52% posee un nivel bajo de satisfacción laboral, por otro lado, el 46% posee un nivel bajo acerca del clima organizacional. en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná.

### Recomendaciones.

Brindar sesiones psicológicas, entrevistas a cada profesional de la salud para controlar el estado de estrés, a la vez mejorar las condiciones del ambiente laboral por parte del personal que posee un cargo en jefatura. Mejorar las condiciones de los horarios laborales, capacitando y actualizando a todos los profesionales de la salud, acerca de los beneficios económicos que se merecen de acuerdo a la pandemia actual. Establecer el respeto mutuo entre trabajadores, de personal a personal, como de jefe a personal. Con buena empatía y una comunicación cordial. Mejorar el ambiente laboral, escuchando las sugerencias de todo el personal que labora en dicho centro de salud, para conocer las desventajas que posee e ir fortaleciendo estas deficiencias.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MONICAG-COLUMNISTA. Los mexicanos, entre los mas estresados del mundo [Internet]. La razón. Ciudad de México; 2019 [cited 2020 Jul 13]. Available from: <https://www.razon.com.mx/opinion/los-mexicanos-entre-los-mas-estresados-del-mundo/#:~:text=Se calcula que 43 por,de manera frecuente%2C según el>
- Organización Panamericana de la salud. La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. Ginebra; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: <https://www.paho.org/es/historias/enfermeria-tiempos-covid-19-relato-dos-enfermeros-practica-avanzada-desde-frente-pandemia>
- Foro Internacional de Medicina Interna. Ataque al personal de la salud durante la pandemia de Covid-19 en Latinoamérica. Act Méd Colomb [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];45(3):1-15. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v45n3/0120-2448-amc-45-03-55.pdf>
- Huarcaya-Victoria J. Consideraciones sobre la salud mental en la Pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];37(2):327-34. Available from: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es>
- López A. Los trabajadores de la salud se enfrentan a dos batallas: la pandemia del COVID-19 y las alteraciones en salud mental. Rev la Univ los Andes [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];2(5):1-8. Available from: <https://medicina.uniandes.edu.co/sites/default/files/articulos/doc/Nota política trabajadores salud y covid.pdf>
- Mejia K. Estrés y su incidencia el desempeño laboral de los médicos del subcentro Santa Rosa de la ciudad de Quevedo en el año 2020 [Internet]. [Quevedo]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8271/E-UTB-FCJ-SE-PSCLIN-000329.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez D, Madrigal P, Serrano S, Guardiola J, Cañadilla M. Análisis de la actividad laboral de los profesionales sanitarios en formación de la Región de Murcia ante la pandemia por COVID-19. Rev Esp Edu Med [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];1(1):11-23. Available from: <https://revistas.um.es/edumed/article/view/422531/282651>
- Sánchez D, Madrigal P, Serrano S, Guardiola J, Cañadilla M. Análisis de la actividad laboral de los profesionales sanitarios en formación de la Región de Murcia ante la pandemia por COVID-19. Rev Esp Edu Med [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];1(1):11-23. Available from: <https://revistas.um.es/edumed/article/view/422531/282651>
- Andina. Minsa: bono de S/ 720 para profesionales, técnicos, auxiliares y administrativos de Salud [Internet]. andina.pe. Lima; 2020 [cited 2020 Jun 27]. p. 1. Available from: <https://andina.pe/agencia/noticia-minsa-bono-s-720-para-profesionales-tecnicos-auxiliares-y-administrativos-salud-796361.aspx>
- Heredia F. Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo [Internet]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46934/Heredia\\_PFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46934/Heredia_PFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Astrés M, Alves de Alencar A. Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. Rev Cuid [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];11(2):10-2. Available from: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/1222/1534>
- Osmar A. Estrés y satisfacción laboral [Internet]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>
- Olivera L. Estudio de Burnot y estrés laboral en profesionales de la salud, una revisión sistematica [Internet]. [Santa Martha]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2018 [cited 2020 Jun 27]. Available from: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5274/1/Estudio de Burnout y Estres Laboral en Profesionales de la Salud.pdf>
- Garcia N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia . Piura, 2018. [Internet]. [Piura]: Universidad de San Pedro; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPE-DRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPE-DRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manrique M. Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [cited 2020 Jun 20]. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/MANRIQUE QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kian K. Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2016. [Internet]. [Huacho]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN\\_YSA\\_KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN_YSA_KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Novoa D. Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. Instituto regional de enfermedades neoplásicas [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11903/2E\\_590.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11903/2E_590.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gejaño E. Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica - 2018 [Internet]. [Ica]: Universidad Alas Peruanas; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8130/1/T059\\_74390455\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8130/1/T059_74390455_T.pdf)

Benites G, Chacaliaza C, Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica - 2016 [Internet]. [Ica]: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica; 2017 [cited 2020 Jun 26]. Available from: <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. 3ra ed. Nottingham; 2004 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Organización Internacional del trabajo. Trabajo La OIT : Antes y Ahora [Internet]. Revista de la OIT. Ginebra; 2001 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/dwcms\\_080699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf)

Psicología Ambiental elementos básicos. El modelo de Selye [Internet]. Psicología ambiental elementos básicos. [cited 2020 Jun 27]. p. 1. Available from: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Enfer glob [Internet]. 2013 [cited 2020 Jun 27];31:125-50. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>

Manso J. El Legado de Frederick Irving Herzberg. Rev Univ EAFIT [Internet]. 2019 [cited 2020 Jun 20];(113):46-7. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Ferreira A. Reconociendo el estrés. Rev Latino-Am Enfermagen [Internet]. 2012 [cited 2020 Jun 27];20(5):1-14. Available from: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/es\\_01.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/es_01.pdf)

Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6a ed. Ciudad de México; 2014 [cited 2020 Jul 24]. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
CONTEXTUAL EN COLABORADORES DE UNA  
EMPRESA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

### ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND CONTEXTUAL PER- FORMANCE IN EMPLOYEES OF A FOOD INDUSTRY COMPANY

---

Mg. Andrea del Rosario Candela Quiñones

71716904

[andrea.candela@autonomadeica.edu.pe](mailto:andrea.candela@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-1176-7365>

Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón

15382082

[victorcandela@hotmail.com](mailto:victorcandela@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-0798-1115>

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

Universidad de San Martín de Porres (USMP). Lima, Perú

#### Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación, a modo de asociación de categorías, entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual en los colaboradores de una entidad dedicada al rubro de la industrialización alimentaria, ubicada en Arequipa.

**Método:** Se siguió la estrategia cuantitativa de tipo asociativa correlacional según el diseño no experimental de una sola medición. 248 empleados participaron en la evaluación utilizando El test ECO de Meyer y Allen (1991) (que mide Compromiso Organizacional) y el test CDC de Coleman y Borman (2000) (que mide el Desempeño de Contexto).

**Resultados:** Los resultados, con un valor de probabilidad  $<.05$ , se afirma que los niveles de compromiso organizacional se relacionan evidentemente con el desempeño contextual ( $X^2= 50.527$ ;  $gl=4$ ;  $p<.001$ ) y una asociación correlativa con pendiente positiva ( $d=.367$ ;  $p<.05$ ).

**Conclusión:** El estudio concluye que los colaboradores que evidencia mayor compromiso con la organización, muestran una tendencia a mostrar conductas que configuran un comportamiento asociado al desempeño contextual.

**Palabras clave:** Compromiso, organizacional, desempeño, contextual, industria alimentaria.

#### Abstract.

**Objective:** To determine the relationship, by way of category association, between organizational commitment and contextual performance in the collaborators of an entity dedicated to the food industrialization industry, located in Arequipa.

**Method:** A quantitative correlational associative strategy was followed according to a non-experimental single-measurement design. 248 employees participated in the evaluation using Meyer and Allen's (1991) ECO test (measuring Organizational Commitment) and Coleman and Borman's (2000) CDC test (measuring Contextual Performance).

**Results:** The results, with a probability value  $<.05$ , affirm that the levels of organizational commitment are evidently related to contextual performance ( $X^2= 50.527$ ;  $gl=4$ ;  $p<.001$ ) and a relative association with a positive slope ( $d=.367$ ;  $p<.05$ ).

**Conclusion:** The study concludes that employees who show greater commitment to the organization, show a tendency to display behaviors that configure a behavior associated with contextual performance.

**Key words:** Commitment, organizational, performance, contextual, food industry.

**Línea de investigación:** Educación e innovación

#### Introducción y Antecedentes.

Los avances en tecnología han llevado a las organizaciones a competir entre sí para permitir que sus empleados se sientan comprometidos y colaborativos (Gadea et al., 2014). Según la encuesta de Saratoga sobre los aspectos laborales en América Latina realizada en diez países, desde el año 2010, en el mundo, el porcentaje de personas que renunciaron voluntariamente a sus trabajos ha aumentado, siendo uno de cada cinco trabajadores quienes muestran esta tendencia (Aliaga, 2019). Las personas tienden a obtener mejores ingresos y trabajar donde se sienten bien, y hay pocas conexiones emocionales que creen permanencia, especialmente cuando una organización está en crisis. (Rueda et al., 2020).

El compromiso de un trabajador con la empresa como entidad va a depender no solo de la remuneración económica sino también por el enfoque que gestión que emplee la empresa, principalmente centrado en la persona, es decir, no ver a las personas sólo como un recurso, sino también como lo que son, personas; además, pueden influir aspectos que son relativamente independientes a la empresa como las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, la armonía (Cardozo, 2021). Las buenas relaciones entre compañeros de trabajo generan un buen ambiente laboral que, por lo general, va en correlación directa con la eficacia de los objetivos de la organización (Calero y Roxana, 2017; Cruzado, 2017; García y Esther, 2018; Li et al., 2021).

Las investigaciones desarrolladas en torno al clima organizacional orientaron a descubrir unas características propias de la personalidad, que significan sembrar buenas voluntades, es decir, son comportamientos que suman a que el ambiente de trabajo sea favorable y positivo; se trata del comportamiento de ciudadanía organizacional; considerando los intereses de este estudio, se empleará la terminología de desempeño contextual. Este comportamiento se define como las acciones ejecutadas por las personas dentro de la organización en la cual se desempeñan, pero que no están dentro de las funciones del puesto formalmente estipuladas en el contrato, y que, además, aporten a concretarse los objetivos de la organización. (Gouldner, 1960; Organ, 1997; Organ et al., 2006; W. Organ, 1988; Organ y Ryan, 1995)

En por tanto que cabe la necesidad de preguntarse ¿de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño contextual en trabajadores de una organización dedicada al rubro de industria alimentaria?, se espera encontrar estas variables se correlacionen de manera significativa y directa, por lo que fue el objetivo del estudio está orientado a determinar la relación entre estos dos fenómenos psicológicos organizacionales; también se plantearon tres objetivos específicos tales como establecer la forma de asociación correlativa entre las dimensiones de las variables, así como describir, por un lado el compromiso organizacional y por otro, el desempeño contextual, según sexo, edad y tiempo que lleva laborando en la organización.

Desde una perspectiva teórica, la investigación se justifica por la aplicación de modelos teóricos perfeccionados y validados constantemente, lo cual permitirá obtener nueva evidencia que sume al sustento de la teoría planteada. Desde una posición social, el estudio se justifica por dejar clara a las organizaciones la importancia de priorizar la implementación de modelos de gestión organizacional, basadas en la persona y en el bienestar social, ya que hace de la empresa no un lugar de tensión o estrés, sino como un lugar en el que la persona ponga en ejercicio sus competencias a favor de la empresa. Desde una postura práctica, los resultados del presente estudio brindan datos tangibles a las organizaciones peruanas dedicadas al rubro de la industria de alimentos para implementar acciones organizacionales que promuevan en desempeño contextual y fortalezcan el compromiso organizacional.

### Metodología

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo porque se basó en la cuantificación de eventos según la asignación de valores numéricos a fenómenos psicológicos a fin de que sea posible su medición para ser procesado mediante técnicas matemático-estadísticas y así atender a los objetivos de la investigación. Fue de nivel descriptivo-correlacional, puesto que, por un lado, se describen los fenómenos tal cual se dan de forma natural y además, se requiere conocer la direccionalidad de la pendiente que describe la asociación entre las variables. Es de diseño no experimental porque no se manipularon variables para ver efectos en otras y, fue de corte transversal, porque el instrumento fue aplicado una sola vez a cada sujeto en un solo momento determinado en el tiempo. (Hernández y Mendoza, 2018).

En total, en la empresa laboran 838 colaboradores, siendo esta cantidad la población de estudio; ellos prestan sus servicios profesionales, técnicos y auxiliares, y quienes realicen actividades administrativas, operativas y de gestión. El tamaño mínimo de muestra requerido se determina considerando una población finita y se estratifica por región, subregión y género del colaborador por muestreo aleatorio estocástico, incluyendo colaboradores masculinos y femeninos, 6 meses. Como se mencionó anteriormente, se obtuvieron 248 trabajadores, excluyendo a los que lo hicieron. No completar satisfactoriamente el cuestionario entre los colaboradores que laboran en la empresa.

La técnica empujada fue la encuesta. Se empleó la Escala de Meyer y Allen (1991), adaptado al Perú por Argomado (2013); Este concepto consta de tres dimensiones (Afectivo, Normatividad, Continuidad), cada una explicada en seis proposiciones. Se establecen siete anclajes de respuesta basados en el método de Likert para estos elementos, que van desde “totalmente en desacuerdo” (mostrado con un valor de 1) a “totalmente de acuerdo” (mostrado con un valor de 7). Así mismo, se aplicó el test de desempeño contextual de organizacional cuya autoría se atribuye a Coleman y Borman (2000), cuya estructura factorial posee tres variables latentes, tales como la ciudadanía interpersonal, con 8 reactivos; la ciudadanía organizacional (con 12 reactivos) y, escrupulosidad organizacional (con 7 reactivos). Ambas pruebas con suficiente evidencia psicométrica desde los inicios de su construcción hasta la adaptación al medio peruano, basándose en la evaluación del contenido, según la pertinencia, coherencia y relevancia del ítem; además de análisis factoriales en procesos de exploratorio y confirmatorio. La investigación siguió estrictamente las diez etapas del método cuantitativo propuesto por Hernández y Mendoza (2018), partiendo de la idea de la investigación, cuando se observó la necesidad de entender cómo es que el vínculo que se crea entre ella persona con la organización, se relaciona con el desempeño contextual, lo antes mencionado.

En segundo lugar, se procedió al planteamiento del problema; basado en la evidencia de literatura internacional y nacional. En tercer lugar, se realizó una revisión bibliográfica detallada para comprender los modelos históricos y los métodos teóricos como base teórica y sostenible de las variables centrales de esta investigación.

En cuarto lugar, se determina el tipo de investigación. En quinto lugar, se proporcionaron respuestas provisionales a las preguntas correspondientes a las preguntas de la encuesta planteadas al comienzo de la encuesta; por tanto, aclaramos las variables a utilizar y determinamos las herramientas para medir estas variables, las cuales se definen conceptual y operativamente.

En sexto lugar, se ha consolidado el marco metodológico. En séptimo, un diseño de muestra para el estudio. En octavo lugar, las herramientas de recolección de datos con características psicométricas controladas apropiadas y coordinadas con entidades para medir variables. En noveno lugar, los análisis estadísticos de los datos utilizando técnicas descriptivas e inferenciales. Finalmente, se desarrolló una interpretación de los resultados en el informe final.

## Resultados

**Tabla 1.**

Análisis de asociación relativa entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual

|                | Desempeño contextual |           |          |           |      |           |
|----------------|----------------------|-----------|----------|-----------|------|-----------|
|                | Bajo                 |           | Promedio |           | Alto |           |
|                | f                    | Res. Est. | f        | Res. Est. | f    | Res. Est. |
| Niveles de     | Bajo 16              | 4,0       | 10       | -1,0      | 10   | -1,5      |
| Compromiso     | Promedio 18          | 1,0       | 45       | 2,2       | 22   | 2,6       |
| organizacional | Alto 8               | 2,9       | 40       | 1,2       | 79   | 2,9       |

**Nota.** -  $\chi^2 = 50.527$ ;  $gl=4$ ;  $p < .001$  //  $d$  de Somers = 0.367;  $p < .001$

El valor de probabilidad indica que las categorías (baja, media, alta) de ambas variables expresadas, están significativamente relacionadas ( $p \leq 0.05$ ,  $H_0$ : niega la independencia de la variable,  $H_1$ : de la variable). Afirmar la dependencia). Al observar los residuos categorizados, el compromiso contextual bajo se asocia significativamente con el compromiso organizacional bajo, y lo mismo ocurre con las categorías media y alta. Según la D de Somers, estas variables se relacionan mostrando una pendiente positiva ( $d = .367$ ;  $p < .05$ ).

**Tabla 2.**

Análisis de asociación correlativa entre las dimensiones del Compromiso organizacional y el Desempeño contextual.

| Dimensiones | Componentes dimensionales del Compromiso Organizacional |           |             |
|-------------|---------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|             | Afectivo                                                | Normativo | Continuidad |
| Desempeño   | Cumplimiento Rho ,445**                                 | ,354**    | ,180**      |
| contextual  | Altruismo Rho ,361**                                    | ,291**    | ,051        |
|             | Escrupulosidad Rho ,259**                               | ,168**    | ,169**      |

**Nota.** - \*\*=significancia estadística a nivel de .001

Las evaluaciones probabilísticas han demostrado que existe una correlación altamente evidente en todos los casos ( $p \leq 0.01$ ; rechazar  $H_0$ : variable no correlacionada, aceptar  $H_1$ : variable correlacionada) menos entre el compromiso por continuidad y la dimensión de altruismo de desempeño contextual (DC). La correlación muestra una pendiente directa. En resumen, cuanto mayor sea el índice de dimensión OC, mayor será el índice de dimensión DC altamente correlacionado.

**Tabla 3.**

Análisis diferencial del compromiso organizacional según variables socio laborales.

| Variable           | Sexo   |                                 | Edad   |         |                                   | Tiempo en la entidad (años) |        |        |
|--------------------|--------|---------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-----------------------------|--------|--------|
|                    | Hombre | Mujer                           | <34    | 34 a 41 | >41                               | <1                          | 2 a 5  | >5     |
| N                  | 96     | 152                             | 77     | 82      | 89                                | 50                          | 107    | 91     |
| Mediana            | 94     | 96                              | 83     | 96      | 99                                | 96                          | 83     | 105    |
| Des. Est.          | 14.209 | 14.78                           | 15.818 | 12.363  | 12.545                            | 16.043                      | 10.737 | 7.897  |
| Ran. Prom.         | 114.31 | 130.93                          | 111.78 | 120.15  | 139.52                            | 124.6                       | 72.35  | 185.76 |
| Prueba estadística |        |                                 |        |         |                                   |                             |        |        |
| U de Mann Whitney  |        | H de Kruskal Wallis             |        |         | H de Kruskal Wallis               |                             |        |        |
| U: 6318.0; p: 0.75 |        | $\chi^2$ 6.735; $gl$ 2; p: 0.34 |        |         | $\chi^2$ 113.045; $gl$ 2; p: 0.01 |                             |        |        |

**Nota.** - \*\*=significancia estadística a nivel de .001; Des. Est.: Desviación típica, Ran. Prom.: Rango promedio.

Las evaluaciones probabilísticas mostraron que los indicadores de CO se diferencian significativamente según la edad y el tiempo de servicio en la organización ( $p \leq 0.05$ , rechazo  $H_0$ :  $Me = Me$ , aceptación  $H_1$ :  $Me \neq Me$ ). Se observa que los empleados de hasta 33 años tienen menor evidencia de compromiso organizacional que los empleados de más edad. Por otro lado, podemos ver que el compromiso organizacional es menor para los empleados con 2-5 años de servicio que para los empleados con menos de 1 año de servicio, y más alto para los empleados con 5 años o más de servicio.

**Tabla 4.**

Análisis diferencial del desempeño contextual según variables socio laborales

| Variable            | Sexo   |                                  | Edad   |         |                                   | Tiempo en la entidad (años) |        |        |
|---------------------|--------|----------------------------------|--------|---------|-----------------------------------|-----------------------------|--------|--------|
|                     | Hombre | Mujer                            | <34    | 34 a 41 | >41                               | <1                          | 2 a 5  | >5     |
| N                   | 96     | 152                              | 77     | 82      | 89                                | 50                          | 107    | 91     |
| Mediana             | 82     | 86                               | 79     | 83      | 86                                | 85.5                        | 79     | 88     |
| Des. Est.           | 11.772 | 14.011                           | 11.95  | 16.426  | 10.867                            | 16.762                      | 11.261 | 12.528 |
| Ran. Prom.          | 108.95 | 134.32                           | 112.45 | 123.99  | 135.39                            | 127.34                      | 102.81 | 148.44 |
| Prueba estadística  |        |                                  |        |         |                                   |                             |        |        |
| U de Mann Whitney   |        | H de Kruskal Wallis              |        |         | H de Kruskal Wallis               |                             |        |        |
| U: 5803.50; p: 0.07 |        | $\chi^2$ 4.239; $gl$ 2; p: 0.120 |        |         | $\chi^2$ 123.046; $gl$ 2; p: 0.01 |                             |        |        |

**Nota.** - \*\*=significancia estadística a nivel de .001; Des. Est.: Desviación típica, Ran. Prom.: Rango promedio.

Las evaluaciones probabilísticas han demostrado que existe una diferencia significativa entre la mediana de las variables de Desempeño Contextual, dependiendo del género y el tiempo que el empleado ha trabajado para la entidad ( $p \leq 0.05$ ; rechazar).  $H_0: Me = Me$ ; aceptar  $H_1: Me \neq Yo$ ). Las mujeres tienen una mayor evidencia de desempeño contextual que los hombres y, de manera similar, los colaboradores que han estado activos por más de 5 años tienden a mostrar más evidencia de desempeño contextual que los colaboradores que han estado activos por menos de 5 años.

### Discusión de resultados

Este estudio se desarrolló para conocer la naturaleza correlativa entre un comportamiento que se dan en las entidades donde las personas desempeñan sus labores, como es el compromiso organizacional y el desempeño contextual en los colaboradores de una empresa dedicada al rubro de la industria alimentaria con sede en Arequipa.

Los hallazgos centrales muestran que, los niveles compromiso organizacional que presentan los empleados de la empresa está significativamente relacionado con el nivel de desempeño contextual, entre las categorías de ambas variables (nivel bajo, medio, alto) respectivamente ( $p < .05$ ); lo cual lleva a interpretar que los empleados con un alto compromiso con la empresa tienden a mostrar también un alto nivel de desempeño contextual.

Las investigaciones cuyos hallazgos son similares a los de este estudio, fueron hallados en Pakistán por Bilal et al. (2015), del mismo modo en la India, por Pradhan & Pradhan (2015), asimismo en Uruguay por González et al. (2016) y también en Portugal por Franco & Franco (2017), ellos señalaron que el compromiso organizacional evaluado desde el punto de vista del trabajador, tiene una correlación significativa con el desempeño contextual. Resultados semejantes fueron hallados en el Perú, específicamente en Lima por Mas (2018) y Martínez (2017), ellos encontraron que cuanto mayores fueron las puntuaciones reportadas por los test de compromiso, mayores también se reportan de la aplicación del test de desempeño contextual.

En términos sencillos, parece ser que, si los empleados se sienten más comprometidos con la organización como entidad, es decir, si estos desarrollan un vínculo de modo que se sienten identificados con la misma, les será más fácil efectuar conductas que

no necesariamente se encuentren dentro de la lista de funciones formales de su puesto que aún así, contribuyan al logro de objetivos organizacionales.

El primer propósito concreto del estudio fue esclarecer las relaciones correlativas entre los componentes de las variables del estudio, Los resultados muestran que existe una correlación directamente significativa entre todas las dimensiones evaluadas ( $p < .05$ ) a excepción de “continuidad de CO” y “altruismo de CD” ( $p > .05$ ).

Como resultado, los empleados que muestran una relación emocional con la empresa y que tienden a comprometerse con los objetivos corporativos respetando las normas organizacionales, sociales y personales generalmente se desempeñan bien. Y comportamientos más contextuales relacionados con el desempeño basados en funciones laborales, expresiones más naturales que Apoyamos a los compañeros únicamente en términos de trabajo y personalidad, y comportamientos que desempeñan las funciones laborales establecidas en los puestos. Hemos descubierto que desarrollamos otros comportamientos que superan los estándares exigidos a los trabajadores.

Además, los trabajadores que manifiestan un compromiso con la organización basado en la continuidad del trabajo en el mismo establecimiento o entidad en la que presta sus servicios, tienden a mostrar un mayor comportamiento en cuanto al desempeño pleno de las funciones laborales y el desempeño de actividades más allá de esa función. Se observó que condujo a la realización de objetivos físicos.

Otro resultado importante del análisis es que no hubo evidencia importante de la existencia de una correlación entre la dimensión compromiso de continuidad del compromiso organizacional y la dimensión altruismo en la variable desempeño contextual, esta última se caracteriza por el comportamiento laboral y de apoyo personal de los compañeros. Esto demuestra que estos dos comportamientos muestran una tendencia a la independencia, es decir, los empleados que quieren seguir trabajando en la empresa no necesariamente se inclinan a expresar apoyo laboral y personal a los compañeros. El objetivo específico cuatro, estuvo centrado en describir el compromiso organizacional según variables sociolaborales como sexo, edad, tiempo de empleo, tiempo institucional, tiempo de puesto y región.

En cuanto al sexo de los colaboradores, no existe una diferencia evidente, es decir que, los trabajadores y trabajadoras tienden a evidenciar un compromiso organizacional similar.

Dependiendo de la edad de los empleados, este no es el caso, porque los empleados mayores de 43 años tienden a mostrar un claro nivel de compromiso en comparación con los empleados entre 34 y 42 años; a su vez, en comparación con los empleados más jóvenes (menores de 33 años), los empleados de este Grupo suelen mostrar un claro nivel de compromiso. Estos hallazgos también pueden deberse a una lógica basada desde la perspectiva correlacional, pues se observa que los mayores tienden a mostrar una mayor tasa de compromiso organizacional, mientras que los más jóvenes tienden a mostrar menos evidencias de compromiso.

Una de las variables diferenciales del compromiso organizacional que tomó relevancia fue el tiempo de permanencia de los empleados en la empresa, pues de acuerdo a los resultados, los trabajadores que han sobrepasado el lustro de tiempo desempeñando labores, tienden a ser comparados con los que tienen acaba de incorporarse a la empresa (menos de un año), ya que muestra una tasa de compromiso significativamente más alta y, a su vez, este grupo de empleados tiene un índice de compromiso más alta en comparación con los que han trabajado durante 2-5 años. Se puede observar que el resultado muestra una forma de “V”, muestra que las personas que se incluyen en el puesto tienden a mostrar un alto grado de compromiso con la empresa, con el paso del tiempo (laborando de 2 a 5 años), esta situación disminuirá después de cinco años de trabajo, la evidencia de compromiso ha aumentado significativamente.

El comportamiento de compromiso con una organización tiende a tener forma de V, es decir, muy favorable al principio y luego disminuye. Esto es parte del proceso de adaptación a su entorno de trabajo. En la siguiente fase después del declive, puede haber una tendencia a mantenerse o aumentar, pero esto último determina un sentido completo de pertenencia a la organización o, por el contrario, es más satisfactorio, pero tan entusiasta como se esperaba, creo que el resultado no lo es. No es sorprendente que sepa que esta tendencia también se encuentra en las variables de desempeño de fondo y proviene de una correlación positiva.

El último objetivo específico de esta pesquisa científica, está centrado en describir el desempeño contextual de los colaboradores en función de las variables sociolaborales (como sexo, edad, tiempo de trabajo, tiempo institucional, tiempo de puesto y región). En cuanto al sexo de los trabajadores, existen evidentes diferencias en el desempeño contextual; en comparación con los hombres, las mujeres tienden a desempeñarse más en estos comportamientos organizacionales. Resultado que no es coherente con los hallazgos de Vilcamichi (2017), en Lima, porque para el autor, el desempeño situacional de bajo nivel estaba obviamente relacionado con los colaboradores masculinos.

En cuanto a la edad de los colaboradores, ya que los de 43 a más años tienden a mostrar un índice de desempeño contextual más alto en comparación con los colaboradores de 34 a 41 años. Al mismo tiempo, en comparación con los colaboradores más jóvenes, este grupo muestra un mayor desempeño. Índice de comportamiento organizacional alto. Estos resultados se pueden explicar desde un ángulo de correlación, porque se puede observar que a medida que los empleados envejecen, su índice de empatía es mayor. Se halló una variable relevante, el tiempo que los colaboradores han prestado sus servicios en la entidad, ya que se mostró significativamente diferenciadora del desempeño contextual, ya que los empleados que han trabajado por más de 5 años tienden a desempeñarse mejor que los que acaban de incorporarse a la empresa (menos de un año). La tasa de desempeño contextual, a su vez, en comparación con los que han trabajado de 2 a 5 años, este grupo de empleados tiende a tener una tasa de desempeño contextual más alta. Al igual que en el análisis anterior, puede ver que el resultado muestra una forma de “V”.

Vilcamichi (2017) señala que los empleados que llevan mucho tiempo en la organización tienen un bajo nivel de desempeño contextual (más de 20 años en la organización). Estos hallazgos difieren de los encontrados en este estudio y Rodríguez (2017), donde el menor porcentaje de desempeño contextual se asocia con empleados con menos de tres años de servicio. Se muestra, y se han obtenido los mismos hallazgos que los obtenidos en este estudio.

Las limitaciones del estudio se encuentran principalmente en dos aspectos. El primero está relacionado con la muestra. Aunque está determinada por la fórmula pertinente para una cantidad poblacional conocida, la selección de la muestra es muy difícil, ya que los colaboradores tienen tiempo para completar la encuesta o pueden no estar los días en que está programada la recolección de datos. El segundo punto está vinculado a los estudios previos de la investigación, puesto que hay muy poca investigación relacionada con una de las variables que se utilizará, la “presentación situacional”, lo que afectará la discusión de los resultados de este estudio.

## Conclusiones

Los empleados de la empresa que están más comprometidos con la entidad suelen mostrar más evidencia de ejecutar conductas que configuran un comportamiento a favor del desempeño contextual.

Los empleados más comprometidos con la organización, los más fieles a la ella y los que evidencian que existen un contrato psicológico basado en las emociones, tienden a desarrollar conductas que se relacionan con el adecuado desempeño de sus funciones, apoyan a sus compañeros, realizan acciones que son beneficiosos para la estructura y van más allá de la función retributiva.

Los varones y las mujeres que laboran en la entidad, suelen mostrar evidencia similar de compromiso organizacional entre ellos, pero no según la edad, porque los empleados más jóvenes (menores de 33 años) tienden a mostrar un compromiso más bajo en comparación con los empleados de 43 años o más. Asimismo, el índice de compromiso organizacional de quienes han trabajado en la organización por menos de un año es significativamente mayor, el índice de quienes han trabajado en la organización de dos a cinco años es bajo y el índice de quienes han trabajado en la organización durante más de cinco años ha aumentado significativamente.

En comparación con los hombres, las mujeres muestran comportamientos de desempeño contextual más altos; además, en comparación con los colaboradores más jóvenes, los mayores muestran comportamientos de desempeño contextual más altos; finalmente, al cabo de un año de trabajo en la organización el índice de desempeño situacional de los colaboradores es el más alto, con una disminución significativa entre los colaboradores que han trabajado en la organización durante 2-5 años, y un aumento significativo entre los colaboradores que han trabajado por más de 5 años.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## Referencias

- Aliaga, R. (2019). Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa “Avecitas” [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV\\_FCE\\_308\\_Aliaga\\_Huali\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf)
- Bilal, H., Shah, B., Yasir, M., y Mateen, A. (2015). Employee Engagement and Contextual Performance of Teaching Faculty of Private Universities. *Journal of Managerial Sciences*, 9(1), 79-88.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., y Motowidlo, S. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1), 52-69. [https://www.researchgate.net/publication/227542193\\_Personality\\_Predictors\\_of\\_Citizenship\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/227542193_Personality_Predictors_of_Citizenship_Performance)
- Calero, S., y Roxana, J. (2017). Clima organizacional y productividad de los trabajadores de fábrica Peruana eternit [Tesis de licenciatura, Repositorio Institucional - UIGV].
- Cardozo, A. P. (2021). El enfoque RRHH 4.0: ¿está cambiando finalmente la función recursos humanos? *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 9, 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879454>
- Coleman, V., y Borman, W. (2000). Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00037-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00037-6)
- Cruzado, S. (2017). Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Hexágono Construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017 [Tesis de maestría, Escuela Internacional de Posgrado]. <https://core.ac.uk/download/pdf/250038414.pdf>
- Franco, M., y Franco, S. (2017). Compromiso organizacional en las PYMES familiares y su influencia en el desempeño contextual. *Team Performance Management*, 23(7/8), 364-384. <https://doi.org/10.1108>
- Gadea, E., Atxabal, A., y Izquierdo, M. (2014). Las cooperativas como alternativa económica. Una visión de México y España. Librería-Editorial Dykinson. <https://books.google.com.pe/books?id=whvJBAAQ-BAJ&pg=PA17&lpg=PA17&dq=trabajadores+que+se+sientan+comprometidos+y+cooperativos&source=>

bl&ots=ua8PD5uYmZ&sig=ACfU3U2s6B6ltMnmFtc-Z0eBY06lnoKJRwA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiltldGqhdzwAhWXXrkGHb8DBb4Q6AEwGnoECBM-QAw#v=onepage&q=trabajadores%20que%20se%20sientan%20comprometidos%20y%20cooperativos&f=false

García, C., y Esther, S. (2018). Clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores del banco Scotiabank Perú S.A.A. La Molina 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup - UTELESUP]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/728>

González, S., González, S., Linares, P., Rentero, C., y Lucio, C. (2016). Desempeño cívico, compromiso organizacional y satisfacción vital en el voluntariado. *ReiDoCrea*, 5(2), 63-70.

Gouldner, A. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGrawHill.

Li, X., Li, H., Skitmore, M., y Wang, F. (2021). Understanding the influence of safety climate and productivity pressure on non-helmet use behavior at construction sites: A case study. *Engineering, Construction and Architectural Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ECAM-08-2020-0626>

Martínez, J. (2017). Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejos.

Mas, F. (2018). Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017 [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres.

Meyer, J. P., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Organ, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aai-d:scds:US:e72d1dbe-68fb-43eb-ab83-4cc15fa9def2>

Organ, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aai-d:scds:US:e72d1dbe-68fb-43eb-ab83-4cc15fa9def2>

Organ, D., Podsakoff, P., y MacKenzie, S. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. SAGE Publications. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wXiHCgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Organizational+citizenship+behavior:+its+nature,+antecedents,+and+consequences.&ots=7cfnK3Y-MY&sig=1A97QMAKTdh38zS-gkasClxyARik#v=onepage&q=Organizational%20citizenship%20behavior%3A%20its%20nature%2C%20antecedents%2C%20and%20consequences.&f=false>

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome (pp. xiii, 132). Lexington Books/D. C. Heath and Com. <https://psycnet.apa.org/record/1988-97376-000>

Organ, D. W., y Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>

Pradhan, S., y Pradhan, R. (2015). Una investigación empírica de la relación entre el liderazgo transformacional, el compromiso organizacional afectivo y el desempeño contextual. *Visión*, 19(3), 227-235. <https://doi.org/10.1177/0972262915597089>

Rodríguez, M. (2017). Clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, Región Amazonas [Tesis de maestría]. Universidad Particular de Chiclayo.

Rueda, J., Martínez, O., y Arévalo, R. (2020). Modelo de fidelización y retención del talento humano para las generaciones centennials y millennials, aplicado en las organizaciones de la ciudad de Bogotá 2021 [Tesis de titulación, Fundación Universitaria Compensar]. <https://repositorio.crai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/102>

Vilcamichi, J. (2017). Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal mariscal CÁCERES de Ayacucho [Tesis de licenciatura]. Universidad Alas Perunas.

Whitman, D., Van, D., y Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63(1), 41-81. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01162.x>



**CLIMA LABORAL: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO  
POSPANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN  
ICA, 2022**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

CLIMA LABORAL: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO  
POSPANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN ICA, 2022

WORK CLIMATE: A POSPANDEMIC DESCRIPTIVE STUDY IN WOR-  
KERS OF A PROVINCIAL MUNICIPALITY OF THE ICA REGION, 2022

---

Farfán Arrelucea, Xiomy  
xiomy.farfan@autonomadeic.edu.pe

77244700

Quispe Corzo, Jorge Hugo  
jorge.quispe@autonomadeic.edu.pe

75872603

José Huamán Narvay  
21851873

jose.huaman@autonomadica.edu.pe  
Código Orcid N° 0000-0001-5400-5737

Universidad Autónoma de Ica, Programa de estudios de Psicología. Ica, Perú.

## Resumen

El objetivo fue describir el nivel de clima laboral pospandemia en trabajadores de una Municipalidad de la Región Ica, con metodología de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La Municipalidad Provincial de la Región Ica fue elegida aleatoriamente y participaron voluntariamente 100 trabajadores con edades de 19 a 68 años, cuya media fue de 35,42 años y desviación estándar de 12,59 años, distribuidos en 51% hombres y 49% mujeres a quienes se aplicó el instrumento psicométrico Escala de Clima Laboral CL - SPC (2004) de Dra. Sonia Palma Carrillo de 50 ítems en escala de Likert del 1 al 5 que miden la autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados describieron que el nivel del clima laboral pospandemia no presentaron a trabajadores con nivel desfavorable, sin embargo, el 16% fue desfavorable, 37% media, 35% favorable y 12% muy favorable. Se concluye que el clima laboral pospandemia presenta deficiencias en la autorrealización y condiciones laborales.

Palabras claves: Calidad de vida, clima laboral, desempeño laboral, organización, percepción del trabajador y trabajadores.

## Abstract

The objective was to describe the level of postpandemic work environment in workers of a Municipality of the Ica Region, with descriptive level methodology, non-experimental cross-sectional design. The Provincial Municipality of the Ica Region was randomly chosen and 100 workers aged 19 to 68 years participated voluntarily, whose mean was 35.42 years and standard deviation of 12.59 years, distributed in 51% men and 49% women. Who applied the psychometric instrument Labor Climate Scale CL – SPC (2004) by Dra. Sonia Palma Carrillo with 50 items on a Likert scale from 1 to 5 that measure self-realization, involvement, supervision, communication and working conditions. The results described that the level of the post-pandemic work environment did not present workers with an unfavorable level, however, 16% were unfavorable, 37% medium, 35% favorable and 12% very favorable. It is concluded that the postpandemic work environment presents deficiencies in self-realization and working conditions.

**Keywords:** Quality of life, work environment, work performance, organization, perception of the worker and workers.

## Introducción / Antecedentes

A través de los años se ha evidenciado una preocupación e interés por el bienestar físico y psicológicos de los trabajadores donde se puede constatar en una de las investigaciones realizadas por Arteaga y Pilligua (2019) en Colombia, sobre el clima laboral como uno de los agentes imprescindibles en la óptima productividad, en el cual se evidencia un clima laboral deficiente en la entidad perjudicando la productividad. Sin ir muy lejos en el Perú, se muestra el estudio del clima laboral en una empresa de consumo masivo, en donde los elementos primordiales son la comunicación, confianza y el respeto entre trabajadores para fortalecer el pilar de cultura organizacional (Aguilar, 2018). Mientras que, en el ámbito regional en una empresa textil se acontece que el clima laboral es defectuoso afectando las relaciones interpersonales en la empresa (Carbajal, 2021). Los estudios evidencian la medida del clima laboral en tiempos sin pandemia, sin embargo, el presente estudio realiza la descripción de la variable en un contexto de post pandemia. El contexto de post pandemia que ha cambiado la forma de trabajar debe ser medido en el Clima laboral de tal modo que, si las empresas presentan una mala gestión del capital humano, en un futuro se podría

generar repercusiones desencadenando un clima laboral desfavorable. Por lo tanto, mediante la presente investigación se buscó describir el nivel del clima laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Región Ica.

De esta manera, se logra describir los puntos claves de la situación actual del clima laboral post pandemia, siendo de vital importancia contar con un ambiente óptimo en donde los trabajadores gocen de idóneas condiciones laborales, un positivo involucramiento laboral, una buena comunicación, constante supervisión y el desarrollo de la autorrealización personal, con el fin de lograr un mejor servicio al cliente y al personal para seguir reforzando la cultura organizacional y el mismo bienestar psicológico entre los trabajadores. Sobre el bienestar, el estudio propone una propuesta de mejora para la aplicación en los trabajadores.

## Clima laboral

A nivel mundial, a lo largo del tiempo se han realizado una serie de investigaciones en el campo organizacional para descubrir cuál es el mejor lugar para trabajar. Siendo de gran impacto para que los trabajadores puedan conocer, confiar, sentirse motivados, identificarse con la cultura organizacional y disfrutar de un buen ambiente laboral en la empresa que iniciaran a laborar. En las últimas tres décadas se ha venido modificando los sitios de trabajo en donde lo indispensable es desarrollar una buena cultura empresarial y velar por la salud de los trabajadores tanto físico como mental (Instituto Great Place To Work, 2022). Estos estudios han revelado la realidad de distintas entidades que priorizan a sus colaboradores para generar el liderazgo y competitividad con el fin de obtener una productividad eficiente sin descuidar el bienestar psicológico.

Dentro del marco internacional, en Ecuador, realizó una investigación llamada Propuesta de mejora del clima organizacional en la Administración Diocesana de Tungurahua, el cual tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejora del Clima Organizacional. Su población estuvo conformada por 85 trabajadores; y para el diagnóstico utilizó la escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). Obteniendo como resultado que los trabajadores tuvieron un ponderado positivo sobre el clima laboral, ubicándose en un rango favorable. Dicha investigación evidencia la importancia de realizar un diagnóstico sobre el clima laboral para lograr así un ambiente idóneo dentro de la entidad (Naranjo Bautista, 2022).

López y Castiblanco (2021), en Colombia para la Revista Chilena de Economía y Sociedad, se realizó un artículo científico título Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad en la empresa, el dicho estudio tuvo como objetivo evaluar el clima laboral y cómo afecta a la productividad, en la empresa Unión Soluciones S.A.S. Su población estuvo conformada por 56 colaboradores; se aplicó un instrumento del estudio hecho por Pilligua y Arteaga (2019). Los resultados obtenidos fueron de un 74,2% ubicándose dentro del rango saludable donde refleja la importancia de tener un clima laboral óptimo dentro de la empresa.

A nivel nacional, en Perú, se realizó un estudio titulado Clima laboral y su Relación con el Desempeño productivo de los trabajadores de campo, tuvo como objetivo determinar la relación del clima laboral con el desempeño productivo en los trabajadores de campo de una empresa Agroindustrial (Libertad – Trujillo). Su población estuvo conformada por 223 trabajadores, aplicando un instrumento psicométrico diseñado en formato Likert titulado Escala de Clima Laboral CL – SPC (2004) creada por la doctora Sonia Palma Carrillo, como resultado se obtuvo que el clima laboral de los trabajadores, en donde el 97,5% se encuentra en un nivel de satisfacción regular.

En conclusión, mientras haya un clima laboral idóneo mejor será el desempeño de los trabajadores de la empresa (Osorio y Pérez, 2019). Del mismo modo, Silva et al. (2018), en Perú realizaron la investigación, Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Morales - Región San Martín, que tuvo como objetivo describir el clima organizacional, analizar el desempeño laboral e identificar los elementos del clima organizacional. Su muestra estuvo conformada por 75 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento aplicado a ambas variables. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa del clima organizacional ya que repercute sobre el desempeño de los colaboradores de la municipalidad. Los antecedentes indican la medida del Clima laboral en contextos sin pandemia, sin embargo, el nuevo contexto post pandemia, que ha cambiado la forma de trabajo fundamentado en los protocolos de relacionarse entre trabajadores no cuenta con medidas descriptivas, lo que generó el interés por medir y describir a la variable de estudio y realizar una propuesta de mejora.

## **Problema de Investigación / Pregunta de Investigación**

Según la corroboración de investigaciones, se puede evidenciar información de carácter científico e imprescindible enfocada en el clima laboral y el impacto que puede generar en los trabajadores de una empresa. Sin embargo, en la actualidad aún se sigue evidenciando un déficit en la cultura organizacional y el bienestar del trabajador. Por lo que, toda empresa debe garantizar un adecuado clima laboral a sus trabajadores para tal efecto que ellos rindan al máximo en sus labores y cumplan los objetivos planteados por parte de la entidad garantizando un bienestar psicológico y físico adecuado. En el caso de trabajadores de Municipalidades que realizan trabajo en forma individual y grupal, bajo un enfoque sistémico y fundamentado en normas laborales propios de la entidad, urge la necesidad de medir y describir el clima laboral para una adecuada toma de decisiones para mejorarlo antes que repercuta desfavorablemente en la entidad como en los trabajadores afectando la productividad de la entidad.

## **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel del clima laboral en trabajadores post pandemia de una Municipalidad Provincial de la Región Ica - 2022? La pregunta de investigación se complementa con la necesidad de medir el involucramiento laboral, supervisión en trabajadores, comunicación entre trabajadores, la autorrealización y las condiciones laborales en que se desenvuelve el trabajador.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Describir el nivel del clima laboral en trabajadores pospandemia de una Municipalidad Provincial de la Región Ica - 2022. El nivel del clima laboral, se logró al medir y describir en función de sus dimensiones como la autorrealización, el nivel de involucramiento laboral, el nivel de supervisión hacia el trabajador, el nivel de comunicación entre trabajadores y el nivel de las condiciones laborales en donde se desempeña el trabajador.

## **Marco conceptual / Conceptualización de las variables.**

El clima laboral se ha venido modificando y analizando desde los años de 1900, el cual se centra en la parte fundamental de toda empresa

que son los trabajadores ya que es de vital importancia conocer cómo ha mejorado y valorando el aspecto humano por parte de las entidades (Delgado y Vanegas, 2013). Rensis Likert (1961), en sus investigaciones sobre la importancia del rol humano siendo partícipe de una organización, se enfocó en el resultado generado por el desempeño obtenido aplicando distintos estilos de liderazgo; llegó a la conclusión de que el clima laboral y las condiciones en las que se encuentran, tienen consecuencias en el comportamiento de cada uno de los trabajadores y por ende en la productividad y rentabilidad de la organización (Bordas, 2016).

En la mayoría de los casos, las organizaciones están formadas por el clima laboral existente, ya que al trabajar con individuos la empresa busca personal que este parcialmente determinado por la cultura organizacional ya que sus esquemas de gestión de desempeño están determinados por las políticas, prácticas y procedimientos ya existente en la entidad (Schneider y Barbera, 2014)

El clima laboral en su globalidad se atañe indirectamente por aspectos estructurales y tecnológicos que integra la empresa. Conformado también, por aspectos influyentes como el compromiso en el trabajo, así como las normas y roles que siguen dentro de la empresa. Dentro de ellos, se destaca los niveles de motivación y comunicación que son necesarios para el desempeño tanto como la productividad; sin dejar de lado el potencial de desarrollo para los trabajadores (García Rubiano et al, 2020). Palma (2004) agrega que, desde la perspectiva psicológica, la historia de las organizaciones y de sus trabajadores, como la dinámica e interacciones laborales y la internalización de la cultura, son percibidos por los miembros de la organización con respecto a los factores y características propias de la organización. Palma (2022) agrega que, para una salubridad organizacional, el clima laboral positivo se da con la colaboración para facilitar el logro de los objetivos y el clima laboral negativo es cuando se genera aislamiento con atmósfera de riesgo e inseguridad entre los trabajadores de la organización.

#### **Dimensiones del clima laboral según Palma (2004)**

**a) Condiciones laborales.** En toda empresa u organización de hoy en día tiene que velar por la seguridad y buen ambiente laboral para los trabajadores para que así estos

saquen el mejor potencial, la empresa debe darles las herramientas necesarias por el bien de la empresa y finalmente cumplir con las tareas asignadas (Palma, 2004).

**b) Involucramiento laboral.** Es el deber por parte de los trabajadores involucrarse dentro de la empresa que labora, ya que esto se menciona como un factor indispensable para la empresa en donde el trabajador refleje su compromiso, esto generara confianza a la vez una motivación por parte de los trabajadores (Palma, 2004).

**c) Autorrealización.** Toda empresa debe brindar diversas capacitaciones contantes adecuadas a su cultura tanto a su misión y visión, sacar el máximo potencial de los trabajadores, brindarles oportunidades de crecimiento dentro de la empresa tanto como persona y profesionalmente ya que es importante velar por el desarrollo de los trabajadores (Palma, 2004).

**d) Supervisión.** Es de carácter indispensable en cuanto al trabajador logre sus objetivos y por consiguiente se sienta cómodo en su ambiente de trabajo, pero para qué esto suceda no solo va a depender de él, sino también de los altos mandos como los supervisores que otorgan apoyo y orientación a los trabajadores dentro de su ocupación laboral. (Palma, 2004).

**e) Comunicación.** Toda empresa para que haya un buen funcionamiento, es de suma importancia que tanto las normas, leyes u objetivos planteados por la empresa sean claras; esto llevará al trabajador a tener una información clara hacia donde se pretende llegar, cumplir con el trabajo, rendir al máximo y el nivel de percepción sea el indicado. Asimismo, la empresa debe fomentar la comunicación interna, para promover el buen trato hacia los trabajadores (Palma, 2004).

#### **Marco conceptual**

**C**alidad de vida. Se basa específicamente dentro de las actividades laborales, en la satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral viviendo su día a día dentro de la empresa, ya que es de suma importancia su crecimiento y bienestar del trabajador, pero sin dejar de lado la productividad y desempeño dentro de la empresa. Asimismo, para tener una calidad de vida gratificante dentro de la empresa es necesario que el ambiente sea agradable y óptimo para incrementar de forma positiva el involucramiento y motivación del personal

desarrollando un desempeño ideal (Maldonado, 2018).

**Clima laboral.** Refleja el clima organizacional que este ligado a la motivación ya que esto generara a los trabajadores una satisfacción, interés y un trabajo en conjunto de parte de los mismos trabajadores que entre ellos se ayuden y cooperen, por otro lado, se la motivación disminuye ya sea por distintos factores entonces va a producir un clima organizacional bajo (Chiavenato, 2011).

**Desempeño laboral.** Se refiere a la búsqueda del comportamiento del evaluado para evidenciar el avance en los objetivos trazados por la empresa. Esto facilita conocer cuáles son las perspectivas sobre sus superiores en el desempeño, además de sus puntos fuertes y débiles. Con el fin de plantear estrategias y medidas para que el desempeño de los integrantes de la empresa o entidad puedan mejorar (Chiavenato, 2000).

**Organización.** Una organización es de vital importancia para el mundo ya que presentan oportunidades a las personas no solo a trabajar sino también a desarrollarse y sacar el máximo potencial de ellos por otro lado la empresas ayudan en el crecimiento de un país sea la organización por el estado o privado, esto se puede lograr si una empresa está debidamente organizada y alineada en donde tengan una misión seguida de una visión en donde se plantean estrategias indispensables para alcanzar los objetivos y que crezca en el mundo del mercado (Chiavenato, 2011).

**Organización Municipal.** O Municipalidad, es aquella centrado en el trabajo en equipo, cuya estructura del trabajo está diseñada para apoyar y reconocer el cumplimiento de los miembros del grupo de trabajo, compartiendo tareas con lazos de colaboración, fortaleciendo las habilidades de trabajo en equipo (Palma, 2022)

**Percepción del trabajador.** La percepción dentro del contexto laboral se basa directamente del trabajador ya que ordena y analiza mediante sus impresiones sensoriales para darle un significado dentro de su ámbito laboral. Dentro de los patrones en la cual influye en la percepción del trabajador se basan en su personalidad, intereses eh incluso experiencias vividas y esto se va a ver reflejado a su conducta (Robbins, 2004).

**Pospandemia.** Presencia de nueva normalidad como generadora de nuevos lazos sociales, nuevas formas asistenciales de salud y de nuevos vínculos educativos (Ubieto, J., 2021).

**Trabajadores.** Desde tiempos anteriores a los trabajadores se les consideraba como un objeto en la cual su labor era solamente producir y listo, pero desde ahora se considera a los trabajadores como el eje principal de toda organización en donde toma un gran protagonismo, son los trabajadores quienes hacen crecer a la empresa y llevarla a la competencia en el mercado con otras organizaciones (Chiavenato, 2011).

## Metodología

### Método

Se realizó un estudio de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal en una muestra de 100 trabajadores pertenecientes a una Municipalidad Provincial de la Región Ica.

### Participantes

La Región Ica, Perú, tiene 5 provincias: Chincha, Pisco, Ica, Palpa y Nasca, cada una de ellas con una Municipalidad Provincial de gestión pública. De manera aleatoria se seleccionó una provincia, recayendo en la Municipalidad Provincial de Pisco. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores en condición de activos y función laboral en un puesto u oficina de la Municipalidad. Se incluyeron a todos los trabajadores de la Municipalidad, 49 mujeres y 51 hombres, con edades entre 19 y 68 años.

### Instrumento

Se aplicó la Escala de Clima Laboral CL - SPC (2004) validado para el Perú y diseñado por la Dra. Sonia Palma Carrillo. Consta de 50 ítems para explorar el clima laboral definida como el nivel de percepción del mismo trabajador sobre su ambiente de trabajo. Los ítems se distribuyeron en autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Las opciones de respuesta del instrumento fueron: 1. Ninguno o Nunca; 2. Poco; 3. Regular o Algo; 4. Mucho; 5. Todo o Siempre. La aplicación fue presencial tomando solo de 15 a 20 minutos su desarrollo. El valor de Alfa de Cronbach es 0.97 y Split Half de Guttman es 0.90, lo que asegura su alta fiabilidad y consistencia.

## Procedimiento de recogida y análisis de datos

En la Municipalidad seleccionada, se tramitó el oficio y carta de presentación de los investigadores a las autoridades Municipales, lo que generó la autorización para el estudio. Una vez obtenido la autorización, se acudió a los trabajadores en sus horarios disponibles por la mañana y con predisposición en forma individual y colectiva respondieron el cuestionario. Se estuvo presente para la resolución de consultas. A todos los trabajadores se les explicaron los objetivos de la investigación y con su consentimiento informado se autorizó el uso del cuestionario. La duración fue entre 15 a 20 minutos. Cada instrumento fue codificado para un control interno. Finalmente, se les agradeció por su participación.

## Análisis de datos

Se aplicó la estadística descriptiva tanto para las variables sociodemográficas como para la variable principal, con el propósito de describir en base a niveles establecidos por los baremos de clima laboral y sus respectivas dimensiones. Se utilizaron el software Microsoft Excel e IBM SPSS V26 para representar los resultados estadísticos, para luego llegar a la interpretación de los resultados.

## Resultados

Descriptivos de los participantes

**Tabla 1**

Descriptivos de edades de los participantes del estudio

| Categoría               | F   | %    | Media | Desviación Estándar | Mínimo y Máximo  |
|-------------------------|-----|------|-------|---------------------|------------------|
| Joven (19 – 36)         | 66  | 66%  |       |                     |                  |
| Adulto (37 – 63)        | 28  | 28%  |       |                     |                  |
| Adulto Mayor (60 a más) | 6   | 6%   | 35.42 | 12.6                | Mín. 19; Máx. 68 |
| Total                   | 100 | 100% |       |                     |                  |

*Nota:* Edades de los trabajadores agrupados y obtenidas de la base de datos del estudio.

En la Tabla 1 se describen las edades de los participantes, se puede resaltar que la mayoría son jóvenes (66%) con edades que se distribuyen de 19 a 68 años.

**Tabla 2**

Datos sociodemográficos de los trabajadores

|              |               | F   | %    |
|--------------|---------------|-----|------|
| Estado Civil | Soltero(a)    | 60  | 60%  |
|              | Casado(a)     | 29  | 29%  |
|              | Divorciado(a) | 2   | 2%   |
|              | Viudo(a)      | 1   | 1%   |
|              | Conviviente   | 8   | 8%   |
| Sexo         | Hombre        | 51  | 51%  |
|              | Mujer         | 49  | 49%  |
| Jerarquía    | Directivo     | 7   | 7%   |
|              | Empleado      | 38  | 38%  |
|              | Operario      | 5   | 5%   |
| Empresa      | Estatal       | 100 | 100% |
|              | Privada       |     |      |
| Rubro        | Producción    |     |      |
|              | Servicio      | 100 | 100% |

**Nota:** Datos sociodemográficos de los trabajadores agrupados y obtenidos de la base de datos del estudio.

En la Tabla 2 se presentan los datos sociodemográficos relacionados a las variables complementarias, se resalta que el 60% son solteros, el 51% hombres y el 88% son empleados, lo que indica que la organización cuenta con una fuerza laboral que dispone de tiempo.

## Resultado general

**Tabla 3**

Descriptivos de los niveles de Clima laboral en forma global visualizados en función al sexo de los trabajadores

| Nivel de Clima Laboral | Sexo   |        |       |        | Total |        |
|------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                        | Hombre |        | Mujer |        | F     | %      |
| 1. Muy desfavorable    | 0      | 0%     | 0     | 0%     | 0     |        |
| 2. Desfavorable        | 7      | 13.7%  | 9     | 18.4%  | 16    | 16.0%  |
| 3. Media               | 21     | 41.2%  | 16    | 32.7%  | 37    | 37.0%  |
| 4. Favorable           | 15     | 29.4%  | 20    | 40.8%  | 35    | 35.0%  |
| 5. Muy favorable       | 8      | 15.7%  | 4     | 8.2%   | 12    | 12.0%  |
| Total                  | 51     | 100.0% | 49    | 100.0% | 100   | 100.0% |

**Nota:** La formación de los grupos de hombres y mujeres han sido extraídos de la base de datos del estudio.

En la Tabla 3 se presentan los resultados descriptivos en una tabla cruzada de los niveles de Clima laboral con el sexo de los trabajadores, destacando que los hombres tienen más frecuencia en el nivel medio (41,2%), mientras que las mujeres en el nivel favorable (40,8%), En relación a los resultados globales del Clima laboral, se resalta que no existen trabajadores con nivel muy desfavorable, sin embargo, se observa un 16% en nivel desfavorable. Los resultados que se obtuvieron demostraron que la totalidad de los trabajadores que participaron en el estudio laboran en una Municipalidad Provincial de Pisco – Ica, referente a los niveles del Clima Laboral, se obtuvo un 37% de los trabajadores en un nivel Medio, ya que los trabajadores perciben su ambiente laboral dentro de un estado regular reflejando así un compromiso moderado con la empresa; siendo el porcentaje mínimo un 12% de los trabajadores mostró un nivel Muy Favorable, esto demostró un clima laboral positivo, donde los trabajadores logran desempeñarse favorablemente cumpliendo con los estándares de la empresa, al igual de gozar de las canciones necesarias para realizar sus actividades.

**Tabla 4**

Niveles de las dimensiones de Clima laboral.

| Niveles             | Autorrealización |      | Involucramiento Laboral |      | Supervisión |      | Comunicación |      | Condiciones Laborales |      |
|---------------------|------------------|------|-------------------------|------|-------------|------|--------------|------|-----------------------|------|
|                     | F                | %    | F                       | %    | F           | %    | F            | %    | F                     | %    |
| 1. Muy Desfavorable | 4                | 4%   | 0                       | 0%   | 0           | 0%   | 1            | 1%   | 0                     | 0%   |
| 2. Desfavorable     | 23               | 23%  | 12                      | 12%  | 15          | 15%  | 14           | 14%  | 15                    | 15%  |
| 3. Media            | 31               | 31%  | 26                      | 26%  | 35          | 35%  | 29           | 29%  | 31                    | 31%  |
| 4. Favorable        | 31               | 31%  | 46                      | 46%  | 33          | 33%  | 41           | 41%  | 38                    | 38%  |
| 5. Muy Favorable    | 11               | 11%  | 16                      | 16%  | 17          | 17%  | 15           | 15%  | 16                    | 16%  |
| Total               | 100              | 100% | 100                     | 100% | 100         | 100% | 100          | 100% | 100                   | 100% |

**Nota:** Niveles de las dimensiones generados a partir de la base de datos del estudio.

En la Tabla 4 se presentan los niveles de cada dimensión de Clima laboral, los mismos que se describen desde el enfoque psicológico, destacando que en la dimensión:

**-Autorrealización:** Se describe que el 23% (23 trabajadores) tienen nivel desfavorable, lo que implica que no encuentran en el trabajo: las oportunidades de progreso, escasa valoración del desempeño, deficiente reconocimiento de sus superiores, desinterés de sus superiores por promover las capacitaciones, desinterés por promover ideas creativas y falta de reconocimiento de sus logros.

**-Involucramiento laboral:** Se describe que el 46% (46 trabajadores) tienen nivel favorable, lo que indica que: existe compromiso con la organización, el trabajador asegura sus niveles de logro, existe interés por cumplir las tareas diarias en el trabajo y se genera la estimulación al cumplir las actividades laborales. Además, se describe que el 12% (12 trabajadores) presentan nivel desfavorable porque no se sienten orgullosos del trabajo que otorga la Municipalidad, existe poco conocimiento de la visión, misión y valores de la Municipalidad; y presienten que no es el lugar adecuado para alcanzar calidad de vida laboral.

**-Supervisión:** Se describe que el 33% (33 trabajadores) presentan nivel favorable, lo que indica que los trabajadores participan de la evaluación que se le hace porque ayuda a mejorar la tarea, se conoce las responsabilidades del puesto, se conocen las normas y procedimientos del trabajo y reconocen que los objetivos del trabajo quedan claro. Por otro lado, se describe que el 15% (15 trabajadores) se encuentran en el nivel desfavorable, lo que implica que los métodos de trabajo de la empresa no mejoran, deficiente preparación para el trabajo y rasgos de injusticia en la organización.

**-Comunicación:** Se describe que el 41% (41 trabajadores) presentan nivel favorable, lo que implica que la información fluye adecuadamente en la Municipalidad, existe relación armoniosa entre los trabajadores, se superan los obstáculos que se presentan en el trabajo y los superiores escuchan los planteamientos que se les hacen. Sin embargo, un 14% (14 trabajadores) manifiestan un nivel desfavorable debido a que hay deficiencias en los canales de comunicación, bajo fomento y promoción de la comunicación interna, deficiente colaboración entre el personal y desconocimiento de los avances de otras áreas.

**-Condiciones laborales:** Se describe que el 38% (38 trabajadores) presentan nivel favorable, lo que se traduce en que afrontan los objetivos de trabajo con éxito, perciben que el trabajo en equipo está bien integrado, cuentan con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede y reconocen que los objetivos de trabajo se relacionan con la visión de la Municipalidad. Por otro lado, se describe que el 15% (15 trabajadores) tienen el nivel desfavorable porque perciben que la remuneración no es atractiva en comparación a otras organizaciones y que la remuneración no está de acuerdo al desempeño ni a sus logros.

### Discusión de resultados

A nivel internacional; los estudios de Sarmiento (2021) en Ecuador obtuvo un nivel aceptable en su investigación del clima laboral. En cambio, en nuestro estudio se obtuvo que los trabajadores se ubican en un nivel medio de clima laboral, lo que indica un equilibrio en base a la percepción del trabajador con respecto al sistema que brinda la empresa para así lograr un desenvolvimiento dentro de la entidad, lo cual permite alcanzar una productividad regular generando un balance adecuado y una relación moderada tanto de trabajadores como jefes.

En el contexto nacional; los estudios de Osorio y Pérez (2019) en Perú consiguió un 97.5% ubicándose en un nivel medio de clima laboral. Asimismo, en nuestro estudio se logró evidenciar que un 37% de trabajadores ubicándolo en un nivel medio, lo que indica que parte de los colaboradores perciben un clima laboral regular o moderado manteniendo una estabilidad a corto plazo, permitiendo que los trabajadores logren desarrollar sus funciones con las condiciones laborales existentes para desempeñarse adecuadamente en la empresa.

En los estudios de Flores (2021) en Pisco se evidenció en su investigación un clima laboral medio con un 52.9% por parte de los trabajadores dentro de la entidad. Reflejando una semejanza con nuestro estudio ya que se demostró que los colaboradores consideraron un nivel medio respecto a la variable de estudio, esto permite la existencia de ciertas fallencias en los elementos esenciales que engloban el clima laboral. Por lo que se resalta la importancia de contar con un estable y óptimo ambiente para que las personas que laboran en estas entidades logren desenvolverse y sentirse a gusto consigo mismos.

### Conclusiones

Se logró describir el nivel de Clima laboral en los trabajadores identificando que predomina el nivel medio (37%) porque a lo largo de sus actividades diarias se participan en definir los objetivos y acciones, presienten que se les reconoce su esfuerzo, existe orgullo por la producción, se conoce la visión, misión y valores de la Municipalidad, hay mejoras en los métodos de trabajo, se utilizan sistemas para mejorar los procesos, se puede acceder a la información para cumplir con el trabajo, se manejan canales de comunicación, se pueden superar los obstáculos, se administran adecuadamente los recursos y se dispone de tecnología que facilita el trabajo. A pesar del contexto de pospandemia, los trabajadores de la Municipalidad siguen sus objetivos de trabajo.

Se logró describir en forma porcentual los niveles de las dimensiones de clima laboral como la autorrealización donde se obtuvo que la mayoría (31%) están en nivel medio y favorable respectivamente. En la dimensión Involucramiento laboral se obtuvo que el 46% están en el nivel favorable. En la dimensión Supervisión se obtuvo que el 35% está en nivel medio, en comunicación el 41% en nivel favorable y en Condiciones laborales el 38% en nivel favorable, lo que se concluye que existe un nivel de clima laboral que se circunscriben entre el nivel desfavorable y favorable porque presentan mayores números porcentuales en el contexto de pospandemia.

### Recomendaciones

A los trabajadores de la Municipalidad, fortalecer la dimensión Autorrealización para superar las deficiencias de reconocimiento personales y logros laborales, mediante actividades integradas por directivos y todos los trabajadores, de tal manera que se promueva el desarrollo personal y profesional.

Para la dimensión involucramiento se recomienda al área de Recursos Humanos, diseñar aspectos motivacionales con el fin de seguir mejorado el índice de involucramiento laboral con el fin de que cada empleado se considere un elemento clave de éxito, logren cumplir satisfactoriamente con sus actividades, se enorgullezcan por trabajar en la empresa y logren alcanzar una calidad de vida laboral saludable.

Para la dimensión supervisión es necesario centrarse en los jefes de distintas áreas por lo cual se debe realizar actividades dirigidas a cómo manejar el capital humano mediante a capacitaciones en cuanto al direccionamiento y control con el propósito de guiar al trabajador en sus distintas actividades para que así logren un desempeño apropiado.

Para la dimensión comunicación es indispensable centrarse en mejorar la comunicación interna mediante actividades recreativas de forma grupal con el propósito de que se interrelacionen entre sí, implementar talleres sobre el trabajo en equipo para brindará alternativas de solución en conjunto cuando se presente un problema dentro de la entidad. Esto generará un ambiente óptimo para los trabajadores

Para la dimensión de condiciones laborales se recomienda a los encargados de cada área, fomentar la evaluación y seguimiento continuo del estado de la infraestructura, materiales o recursos que les brinda la empresa, agotamiento de materiales, carpetas en malas condiciones, entre otros. Por último, es importante promover valores y responsabilidad sobre el uso de los materiales de trabajo a todo el equipo de trabajo. A los directivos o autoridades de la Municipalidad, fortalecer las condiciones laborales de los trabajadores, porque se trata de garantizar un ambiente propicio y productivo, como también remuneraciones atractivas que estén de acuerdo a sus desempeños y logros, lo que permitirá el incremento de favorable a beneficio de toda la organización.

### Referencias bibliográficas

Aguilar Vela, J. D. (2018). La influencia de los elementos del clima laboral en la incidencia de conflictos: El caso de una planta industrial dentro de una empresa peruana de consumo masivo. [Pontificia Universidad Católica de Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/10020>

- Arteaga Ureta, F. M., & Pilligua Lucas, C. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XVI(28), 25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/48843>
- Carbajal Sajami, F. M. (2021). Clima Organizacional de la Empresa CMT Del Sur Sac, Chíncha 2019 [Instituto Científico y Tecnológico del Ejército ICTE]. <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/handle/123456789/296>
- Chiavenato, I. (2000). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (5.a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones (9.a ed.). McGraw-Hill.
- DelgadoAbella, L. E., & VanegasGarcía, M. (2013). Psicología Organizacional (1.a ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/70412?page=132>
- Echevarría H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. (1ª ed). ISBN 978-987-688-1. Unirio editora.
- Flores Tipian, A. B. (2021). PRODUCTIVIDAD Y CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA - PISCO, 2021 [Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1387>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (6.a ed.). McGRAW-HILL.
- Maldonado, J. A. (2018). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. ISSUU. [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento\\_\\_desarrollo\\_y\\_cambio](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento__desarrollo_y_cambio)
- Naranjo Bautista, P. E. (2022). Propuesta de mejora del clima organizacional. En la Administración Diocesana de Tungurahua (A.D.T) [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3491>
- Navarro Chávez, J. C. L. (2014). Epistemología y metodología (1.a ed.). Grupo Editorial PATRIA.
- Osorio Rojas, K. G., & Pérez Enríquez, R. A. (2019). CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LOS TRABAJADORES DE CAMPO DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA LIBERTAD, PERU - 2018 [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/23330>
- Palma Carrillo, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC (1.a ed.). Cartolan E.I.R.L.
- Palma Carrillo, S. (2022). Clima laboral en trabajadores de Lima Metropolitana (2022). [https://www.soniapalmacarrillo.com/\\_files/ugd/c3c858\\_3570dfecedb04f168c9b4f0fab4956fd.pdf](https://www.soniapalmacarrillo.com/_files/ugd/c3c858_3570dfecedb04f168c9b4f0fab4956fd.pdf)
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional (10.a ed.). Pearson Education.
- Sarmiento Fernández, C. L. (2021). Estudio de clima laboral en la empresa Cuencalícor Cía. Ltda. [Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10784?mode=full>
- Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. Oxford University Press.
- Silva Huamantumba, E. J., Silva Huamantumba, G., & Bautista Fasabi, J. (2018). INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MORALES, REGIÓN SAN MARTÍN. Universidad Señor de Sipán, 10(1), 8. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Sondear, analizar y mejorar su cultura. (2022). Great Place To Work. <https://www.greatplacetowork.com.pe/consultoria-de-cultura/sondear-analizar-y-mejorar-su-cultura>
- Ubieto, J. R. (2021). El mundo pos-covid: entre la presencia y lo virtual. 1. Ned ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/218995?page=25>



**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES  
DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "NUESTRA SEÑORA  
DEL CARMEN" DEL DISTRITO DE ILAVE, PUNO - 2021.**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE  
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “NUESTRA SEÑORA DEL  
CARMEN” DEL DISTRITO DE ILAVE, PUNO – 2021.

STRESS AND JOB SATISFACTION IN TEACHERS OF THE “NUESTRA  
SEÑORA DEL CARMEN” EDUCATIONAL INSTITUTION OF THE ILA-  
VE DISTRICT, PUNO - 2021.

---

Lic. Giovana Paula Ortiz Mamani  
giovanaajecpuno@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1126-2757>

IES “Manuel Gonzales Prada”.

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” del Distrito de Ilave, Puno – 2021. Centrando en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un diseño no experimental, descriptivo correlacional; trabajando con una población conformada por 94 docentes y con una muestra de 76; la técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de estrés laboral en docentes y la escala para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados muestran que el 75% de los participantes presentan un estrés laboral bajo, mientras el 25% es medio; para la segunda variable de satisfacción laboral se puede señalar que 57,9% ha recaído en la categoría alta, mientras el 19,7% en la categoría moderada, seguido de un 18,4% fue muy alta, asimismo el 2,6% muy baja y el 1,3% baja. Logrando afirmar que existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen del distrito de Ilave, Puno – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,506 siendo esta negativa moderada.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, estrés laboral, agotamiento, despersonalización y realización personal.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between stress and job satisfaction in teachers of the "Nuestra Señora del Carmen" Educational Institution of the Ilave District, Puno - 2021. Focusing on a quantitative approach, of an applied type with a design non-experimental, descriptive correlational; working with a population made up of 94 teachers and with a sample of 76; The survey was used as a technique, the instruments used were the teacher work stress questionnaire and the scale to assess job satisfaction. The results show that 75% of the participants present low work stress, while 25% is medium; For the second variable of job satisfaction, it can be noted that 57.9% fell into the high category, while 19.7% fell into the moderate category, followed by 18.4% was very high, likewise 2.6% very low and 1.3% low. Being able to affirm that there is a significant relationship between stress and job satisfaction in teachers of the Nuestra Señora del Carmen educational institution in the district of Ilave, Puno - 2021; having obtained a p value of 0.000; likewise, the Spearman's Rho correlation was -0.506, this being moderately negative.

## Keywords:

Job satisfaction, job stress, exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

## Línea de investigación:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.

## Introducción y Antecedentes

En la actualidad existe una gran predisposición a que los docentes padezcan de estrés laboral debido a los cambios de una educación presencial a una educación a distancia generada por el COVID-19, en un contexto donde los docentes tienen que enfrentar uno de los mayores retos como el de realizar actividades de aprendizaje a través de plataformas virtuales, en muchos de los casos sin ninguna preparación, situación que puede llevar a que experimenten sentimientos de frustración e insatisfacción respecto a su labor como docente. Asimismo, ante las limitaciones de conectividad de internet muchos estudiantes no tienen acceso a las clases virtuales generando una limitada interacción con los docentes, lo que estaría provocando preocupación constante y tensión emocional.

Es preciso señalar que los docentes son los principales actores de la educación, por el rol que desempeñan en la sociedad, que influyen de forma directa en el desenvolvimiento adecuado de los ciudadanos en la comunidad.

Según Díaz (2020), el estrés docente es ocasionado en mayor significancia por la gran cantidad de tiempo que dedican los docentes a revisar los trabajos de los estudiantes y atender los deberes propios del hogar.

Al igual que el estrés, la satisfacción laboral juega un papel importante en cuanto al óptimo desarrollo de las experiencias de aprendizaje hacia los estudiantes. Un docente satisfecho generará mayor efectividad y productividad en las labores asignadas en su centro de trabajo y en consecuencia disminuirá los sentimientos de frustración, mejorando su capacidad de afrontar el estrés, impidiendo que se desarrolle a largo plazo en estrés crónico (Malander, 2016).

## Dentro de los antecedentes se han considerado las siguientes:

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene a Zapata (2018), quién busco analizar el grado de relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal docente; entre los resultados alcanzados evidencian que el 56% de docentes tienen un nivel alto de satisfacción y un nivel bajo de síndrome de burnout representado por un 42%; respecto a las conclusiones a las que arribó el presente estudio, indica que no hay presencia de síndrome de burnout, ello significaría que el personal docente no tiene formas negativas de pensar, sentir y actuar hacia su trabajo y por consiguiente con sus compañeros de trabajo; cabe mencionar que la alta satisfacción laboral también nos manifestaría que existe relaciones interpersonales e intrapersonales positivas dentro de la institución educativa.

Por otra parte, Campiño y Muñoz (2020), con su trabajo de investigación buscaron determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral de los docentes; como resultado se presentó que el 50% de docentes encuestados se ubican un nivel bajo o muy bajo respecto al estrés laboral y el 28% indica un nivel alto, en tanto en relación a la variable satisfacción laboral el 44% muestra un nivel regular y el 13% un nivel parcial de insatisfacción laboral; logrando concluir que la correlación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral es muy baja, en consecuencia no existe significancia estadística.

Para los antecedentes nacionales se han citado a Zuasnabar (2018), siendo su objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente; los resultados evidencian la relación entre variables, lo cual revela que existe correlación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; logrando concluir que los docentes del nivel secundario muestran un bajo nivel de estrés, mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto.

Por su parte, Mostacero y Francesqui (2021), plantearon en su estudio establecer la relación de estrés y satisfacción laboral en docentes peruanos. Los resultados evidenciaron la puntuación de 49,7% en la variable estrés laboral, lo que significa que los docentes mantienen un nivel medio entre la dedicación que ponen al realizar su trabajo y los estímulos que obtienen a través de dicha acción, mientras que en la variable satisfacción laboral se evidencia que el 44,9% de los docentes presentan un nivel medio de satisfacción laboral, ello relacionado al desarrollo de sus actividades académicas, consecución de metas y al desafío del trabajo virtual, en tanto un 31,9% presentan un nivel bajo. Logrando concluir que existe una relación significativa negativa entre estrés y satisfacción laboral obteniendo un ( $\rho = -.272$ ;  $p > 0.05$ ).

### **Problema de Investigación/ Preguntas de investigación**

**E**n el contexto local, la institución educativa de nivel secundario, “Nuestra Señora del Carmen” del Distrito de Ilave, no es ajeno a la problemática percibida en otras instituciones educativas del país, debido a la situación que antecede por la COVID – 19, donde los docentes cambiaron su estilo de vida de forma abrupta, de dictar sus sesiones de forma presencial a estar en un aula virtual, utilizando diversas plataformas digitales como: Zoom, Meet, Whaatsapp y hasta llamadas telefónicas. Cabe mencionar que, en un espacio presencial cumplían con una carga horaria de 7 horas pedagógicas al día y 35 horas semanales. Sin embargo, hoy en día los docentes no tienen un horario fijo de entrada y salida porque tienen que realizar el seguimiento y trabajo personalizado a los estudiantes que no participaron de en la sesión de clase. Hecho que extendiendo su jornada de trabajo y por ende existiría una sobrecarga laboral. Sumándole a ello la responsabilidad del quehacer diario en su hogar.

Estos acontecimientos mencionados estarían generando agotamiento emocional en los docentes causando estrés laboral e insatisfacción respecto a sus condiciones de trabajo. Por lo expuesto se desarrollará la presente investigación, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” del Distrito de Ilave, Puno – 2021.

### **Objetivos**

Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” del Distrito de Ilave, Puno – 2021.

### **Marco conceptual / conceptualización de las variables.**

#### **Estrés laboral**

**S**egún la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2020), el estrés laboral es toda aquella respuesta que puede presentar un profesional cuando las exigencias laborales superan los niveles cognitivos y emocionales que posee el empleador para desenvolverse adecuadamente, afectando los aspectos emocionales, psicológicos, cognitivos y conductuales.

Para Bañon y Pineda (2021) sustentado en el cuestionario Maslach Burnout mencionan que las dimensiones del estrés laboral son las siguientes: Agotamiento emocional; se refiere a las exigencias laborales, que se observa en el trabajador cuando sobrepasa su capacidad de entrega y la carencia de energía se reduce considerablemente.

Despersonalización; son las diferentes reacciones negativas respecto a la misma persona o hacia los individuos con las que se labora, debido a que se sienten responsables de dichos inconvenientes.

Reducida realización personal; este estado involucra a la ejecución de evaluarse de manera negativa en cada una de las ocupaciones que logre estar llevando a cabo y nace de un modo particular, debido a que ocurre una vez que el individuo labora con otras y observa que su trabajo no llega a tener los mismos resultados que sus demás compañeros, ante ello surge el negativismo. En dichas situaciones el trabajador puede llegar a tener sentimiento de minusvalía consigo mismo, con los demás y hasta con su tarea.

El estrés laboral se manifiesta a través de diferentes síntomas que de acuerdo a Vidal (2019) son las siguientes:

**Fisiológicos:** Se manifiesta cuando se aumenta la presión arterial, transpiración en el cuerpo, resequedad en la boca, compresión en el pecho que dificultan el proceso de respiración, incremento de algunos valores bioquímicos como el ácido úrico, triglicéridos colesterol, glucosa, etc.

**Psicosomáticos:** Se presenta mediante dolores de cabeza, huesos y músculos, cambios repentinos de peso, dificultad para conciliar el sueño, cansancio, disfunciones cardiovasculares y sexuales, sensaciones de falta de aire, trastornos gastrointestinales y cambios en el estado de menstruación.

**Emocionales:** Es un cuando el ser humano se encuentra en una situación de irritabilidad, abatimiento, indiferencia, tristeza, carencia de paciencia y de sentimientos positivos, intranquilidad, sin motivación para nuevos desafíos.

**Cognitivos:** Sucede cuando la persona tiene problemas para concentrarse, pensar claramente; asimismo desaparece sus expectativas personales y profesionales, se deteriora el amor propio hacia sí mismo, en ocasiones se encuentra desorientado cognitivamente, sin capacidad de innovar y con sentimientos de hipocresía.

**Conductuales:** Se presenta cuando el individuo presenta conductas impulsivas, arrebatos emocionales, pérdida de voluntad para asumir responsabilidades, abandono laboral, sin capacidad de organización, con intenciones de dejar sus metas e incremento de consumo de bebidas alcohólicas, drogas, tabaco y cafeína.

Según Vidal (2019), las alteraciones y consecuencias del estrés laboral pueden afectar en la salud física; como los cambios que incrementan la posibilidad de padecer varias dificultades fisiológicas que comprenden primordialmente en los daños de ciertos sistemas del organismo como: Cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal entre otros, especialmente, emergiendo en el avance de infecciones e influyen de forma negativa en la sanación de diferentes enfermedades, enfatizando las de carácter oncológico.

Así también afectando la salud psicológica; generando sesgos cognoscitivos en la explicación de ciertos contextos e ideas; haciendo posible percibir algunas perturbaciones sobre procesos de atención, concentración, percepción, capacidad mental, elección optima de decisiones, disminución de la productividad en escenarios de trabajo y formación académica, etc. Finalmente, se destacan las consecuencias en el ámbito laboral; donde el comportamiento que repercute en una situación de trabajo y se relacionan en muchas oportunidades con los cambios de rutina concernientes a la salud y asimilación de malas prácticas saludables para la misma, como la disminución de horas destinadas para el descanso, relajación y ejercitación; también surgen conductas recurrentes al consumo desmedido de bebidas alcohólicas, comida y sustancias químicas que modifican el adecuado funcionamiento del organismo y mentalidad del ser humano.

Esta variable se fundamenta en la teoría la de Maslach (citado en Olivares, 2019); la cual se fundamenta y estructura por el síndrome tridimensional la cual se suma a los estudios empíricos acerca del síndrome burnout o estrés crónico, que se presentan en profesionales que están inmersos a la atención de seres humanos que se encuentran en un contexto de dependencia.

### **Satisfacción laboral**

Según Charaja y Mamani (2014), lo conceptualizan como aquella emoción que el ser humano siente al tener objetivos concluidos ante una o varias necesidades como resultado de las interrelaciones del trabajador con el público, a quién se brinda un servicio; lo que significa, que el individuo siente complacencia respecto a su trabajo y lo que consigue de él. Mientras, Medina y Gutiérrez (2019), definen como aquellas percepciones positivas, formas de sentir y actuar del trabajador hacia su centro de labores. Por ello, la satisfacción laboral se define como una forma de expresión agradable acompañado de sentimientos de bienestar y felicidad con su centro de trabajo.

Arias (2021), sustentado en la teoría dos factores de Herzberg (1989) refiere que las dimensiones son las siguientes:

Satisfacción extrínseca, se encuentra relacionados con factores extrínsecos del entorno del docente, como las condiciones laborales que van desde los beneficios económicos que se recibe en función a su

trabajo mediante aspectos remunerativos o incentivos salariales, así también se concatenan los aspectos de la administración y política de la institución, condiciones de supervisión y relaciones interpersonales.

Satisfacción intrínseca, se encuentra relacionado a los factores intrínsecos o motivacionales, que son sentimientos que impulsa al docente a desarrollar un buen trabajo dentro de un ambiente laboral, como el reconocimiento personal, crecimiento, ascensos y logros que contribuyen al incremento de su autonomía y satisfacción al momento de ejecutar sus funciones.

Considerando el impacto que tiene sobre la salud física y mental de los miembros de cualquier organización, el estudio respecto a la satisfacción laboral docente ha cobrado relevancia en la actualidad. Asimismo, si tomamos la definición de calidad total, toda institución educativa debería enfocarse en progreso profesional y personal de sus docentes, en consecuencia, los estándares de calidad educacional serán mayores. Es necesario precisar que el personal docente en un estado de satisfacción alto se encontrará en óptimas condiciones de salud física y psicológica, lo que repercutirá en su desempeño, donde las tareas serán desarrolladas con efectividad, disminuyendo sus pensamientos de frustración y por ende su capacidad de afrontamiento al estrés mejorará, impidiendo en ocasiones el estrés crónico (Malandier, 2016).

Se plantea dos teorías que respaldan la variable de satisfacción laboral, el primero es Herzberg (1989), quién por primera vez señala la teoría de satisfacción laboral, conocida hoy en día como teoría bifactorial, según el autor los seres humanos muestran satisfacción por su trabajo en facultad a factores intrínsecos como: Reconocimiento, logros, crecimiento personal, trabajo en sí mismo, entre otros, mientras las insatisfacciones surgen en relación a los factores extrínsecos como: Condiciones de trabajo, salario, y seguridad de permanecer en el trabajo, entre otros, la mencionada enunciación permite decir que entre la satisfacción e insatisfacción no tienen una dirección continua, sino que cada es una cuestión independiente y como segunda teoría que se expone la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, quién considera la existencia de la satisfacción laboral cuando las necesidades de la persona son alcanzadas a través del trabajo y de su entorno.

## Metodología

Este estudio utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis con base en mediciones numéricas y análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, Batista, 2014), desde el punto de vista del autor esta investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional.

En relación a la población quedó constituida por 94 docentes y la muestra estuvo constituida por 76 docentes, de manera que se utilizó el muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios uno para evaluar el estrés laboral adaptado por Berrocal y Farfan (2021) y otro para evaluar la satisfacción laboral adaptado por Pérez y Fidalgo (1999), siendo ambos instrumentos estandarizados.

En cuanto a la estadística se utilizó tanto la descriptiva en la cual se elaboró las tablas y la estadística inferencial en la cual se logró probar las hipótesis planteadas. Para el desarrollo se empleó los programas de Excel y de SPSS Versión 25.

## Resultados

A continuación, en este acápite se plasmó las tablas, teniendo las siguientes:

**Tabla 1.**

Estrés laboral en docentes de la Institución Educativa "Nuestra Señora del Carmen" del Distrito de Ilave, Puno - 2021.

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 57         | 75.0%      |
| Medio | 19         | 25.0%      |
| Total | 76         | 100.0%     |

**Fuente:** Base de datos



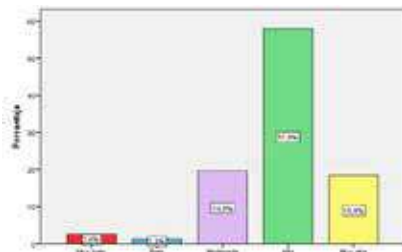
En la tabla 1, se muestra las respuestas obtenidas de los 76 docentes encuestados, respecto a la variable estrés laboral se puede apreciar que 75,0%(57) se ubica en el nivel bajo, mientras el 25,0%(19) se ubica en el nivel medio.

**Tabla 2.**

Satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa "Nuestra Señora del Carmen" del Distrito de Ilave, Puno - 2021.

|          | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy baja | 2          | 2.6%       |
| Baja     | 1          | 1.3%       |
| Moderada | 15         | 19.8%      |
| Alta     | 44         | 57.9%      |
| Muy alta | 14         | 18.4%      |
| Total    | 76         | 100.0%     |

**Fuente:** Base de datos



En la tabla 2, se observa las respuestas obtenidas de los 76 docentes encuestados, respecto a la variable satisfacción laboral se puede señalar que el 57,9%(44) ha recaído en la categoría de alta, mientras el 19,8%(15) fue moderada, el 18,4%(14) fue muy alta, el 1,3%(1) baja y el 2,6%(2) fue muy baja.

En cuanto a la prueba de hipótesis general se planteó de la siguiente manera:

#### Estadígrafo de Prueba

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

|                |                             | Satisfacción laboral |
|----------------|-----------------------------|----------------------|
| Estrés laboral | Coefficiente de correlación | -0.506**             |
|                | Sig. (bilateral)            | ,000                 |
|                | N                           | 76                   |

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación; con un valor de correlación de -0.506, siendo directa y positiva; con un valor de  $p=0.000$ .

#### Discusión de resultados

Según los hallazgos encontrados, en cuanto a la variable estrés laboral el 75% se ubica dentro de la categoría de bajo, estos resultados logran coincidir con la investigación Zuasnabar (2018) realizada en la ciudad de Huancayo, donde se evidenció que el nivel de estrés laboral se encuentra en el indicador de 29 de 100, esto implica

que los docentes tienen un bajo nivel de estrés laboral; por otro lado los resultados se asemejan con el estudio de Campiño y Muñoz (2020) en la ciudad de Pereira de país de Colombia, quienes señalan que el 50% de los encuestados muestra un nivel de bajo de estrés laboral; así también difieren con el estudio realizado por Mostacero y Francesqui (2021) en docentes del país, donde los resultados alcanzados señalan la puntuación medio con un 49,7%, lo que significa que los docentes mantienen un nivel medio entre la dedicación que ponen al realizar su trabajo y los estímulos que obtienen a través de dicha acción; en relación a la fundamentación teórica se toma en referencia a la OMS (2020), donde señalan que el estrés laboral es toda aquella respuesta que puede presentar un profesional cuando las exigencias laborales superan los niveles cognitivos y emocionales que posee el empleador para desenvolverse adecuadamente, afectando los aspectos emocionales, psicológicos, cognitivos y conductuales.

Para la variable satisfacción laboral el 57,9% se ubica dentro de la categoría de alta, estos resultados logran coincidir con la investigación de Zapata (2018) de la ciudad de la Paz de Bolivia, quien señala que existe un nivel de satisfacción alto con 56%; así también logra coincidir Zuasnabar (2018) en la ciudad de Huancayo, donde se presenta un indicador de 67.4 de 100 en satisfacción laboral alta; sin embargo, difieren con el estudio desarrollado por Cordero y Vargas (2019) en la ciudad de Lima, donde se evidenció que el 27,6% se encuentra en la categoría alta, de la misma forma resulta ser diferente a la investigación de Brenes (2019) de país de Costa Rica, quien expresa el promedio de 45 para la categoría de satisfacción alta; en relación a la base teórica logra fundamentarse en Robbins y Judge (2009) donde indican que la satisfacción laboral es toda aquella sensación positiva hacia el propio trabajo, que nace de la valoración de características respecto a éste, lo que indica, que un individuo satisfecho tiene sentimientos agradables hacia su trabajo, mientras que otro que carece de ello tendrá apreciaciones contrarias.

#### Conclusiones

-Se determina que existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes; habiendo obtenido un  $p$  valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,506 siendo esta negativa moderada.

-Se establece que existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción extrínseca en docentes; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,405 siendo esta negativa moderada.

-Se establece que existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción intrínseca en docentes; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,532 siendo esta negativa moderada.

### Recomendaciones

-Mediante el personal directivo, programar dentro de plan anual de trabajo talleres dirigido a docentes sobre manejo de estrés laboral; asimismo proyectar actividades que fomenten el reconocimiento de los docentes sobre la labor que realizan, a fin de fortalecer la satisfacción laboral.

-A los docentes incorporar dentro de sus actividades espacios para la recreación, meditación y deporte, a fin de prevenir daños a nivel físico y psicológico ocasionados por el estrés laboral.

-A los docentes seguir trabajando en equipo, con la finalidad de generar buenas relaciones interpersonales entre colegas y fortalecer el rol que desempeñan dentro de la institución educativa.

-Respecto a diseño de investigación se debería realizar investigaciones experimentales, de tal forma que el investigador planteé posibles soluciones respecto a la problemática evidenciada.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

### Referencias Bibliográficas

Arias, S. (2021). Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa - 2020. [Tesis para optar en grado de Maestro en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55730>

Bañon, M. y Pinedo, F. (2021). Estudio comparativo del estrés laboral en docentes de dos instituciones educativas, Cusco - 2020. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/870>

Brenes, M. (2019). Relación del nivel de actividad física, depresión, estrés y ansiedad, autoconcepto personal y satisfacción laboral en docentes de secundaria de dos colegios públicos de Heredia. [Tesis para optar el título de Magister Scientiae en Salud Integral y Movimiento Humano, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UNC. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17193>

Berrocal, E. y Farfan, H. (2021). Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa - 2021. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1132>

Campiño, A. y Muñoz, V. (2020). Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira. [Trabajo de investigación de estudiantes de III Semestre del programa de Psicología, Universidad Católica de Pereira]. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6278/4/DDMPSI308.pdf>

Cordero, P. y Vargas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas de San Martín de Porres. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2796>

Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú. *Comunicación*, 5(1), 05-13. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es).

Díaz, S. (2020). El estrés laboral docente durante COVID-19. Consultado el 20 de agosto de 2021. <https://www.acsilat.org/en/articulos-y-noticias/estres-docente-covid19>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6<sup>a</sup> ed. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herzberg, Z. (1989) Teoría de la Higiene. México. Editorial MCGRAW-HILL.

Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia y trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

Mostacero, R. y Francesqui, M. (2021). Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular. [Tesis para optar el título profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4543>

Medina, S. y Gutiérrez, S. (2019). “Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019”. [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/5/discover>

Organización Mundial de la Salud (2020). Salud ocupacional: estrés en el lugar de trabajo. [En línea]. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>

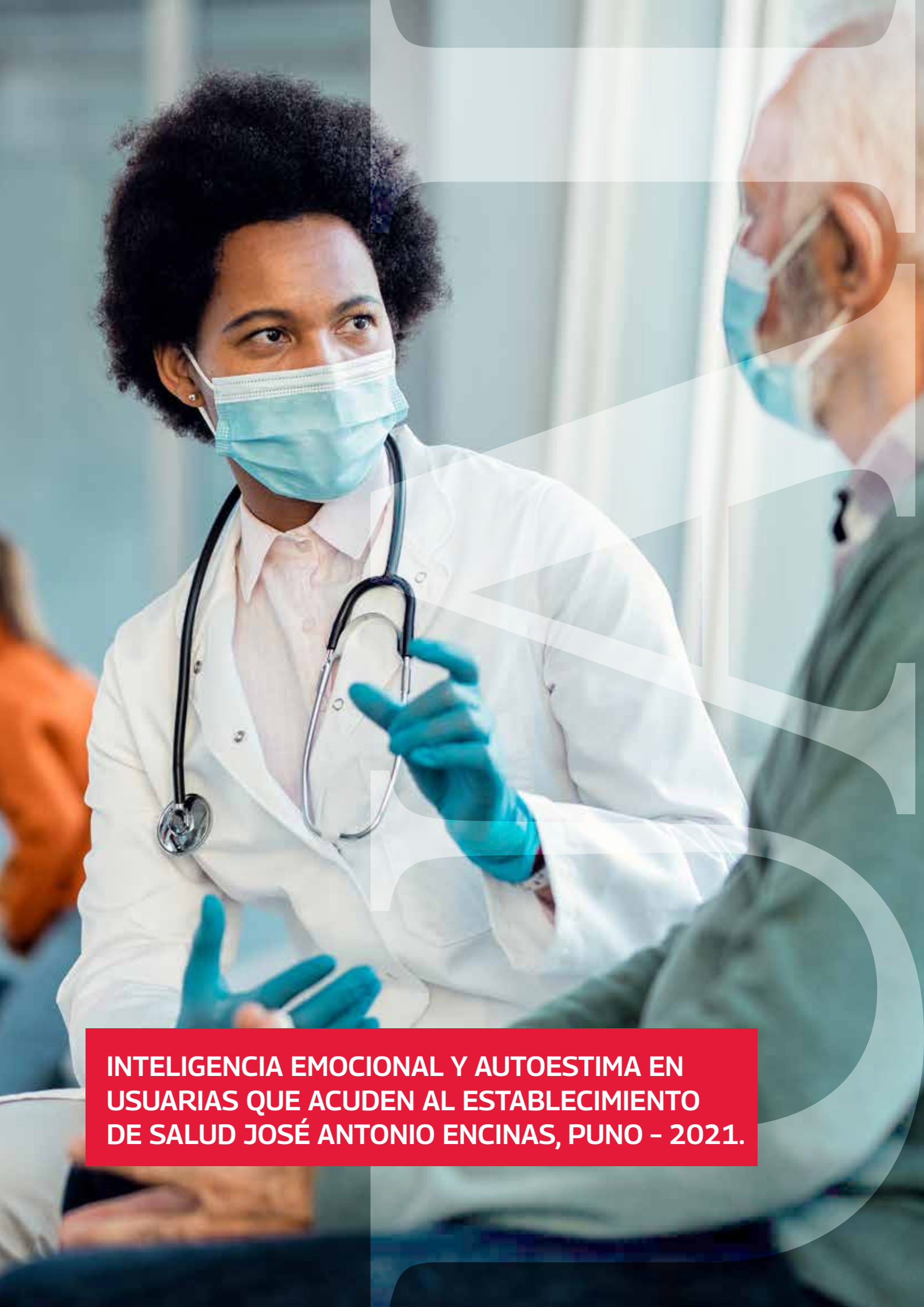
Pérez, J. y Fidalgo, M. (1999). Nota Técnica de Prevención 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. 13.ª ed., Editorial Pearson Educación de México, S.A. [https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento\\_Organizacional\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A\\_Judge?fbclid=IwAR12HH5oB2b0nsPr0OMUA\\_BFHZ7VzOUec4rejsQWBulZroNBpWiMi9ZRVQ](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge?fbclid=IwAR12HH5oB2b0nsPr0OMUA_BFHZ7VzOUec4rejsQWBulZroNBpWiMi9ZRVQ)

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/113362?page=60>

Zapata, C. (2018). Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal docente de la Unidad Educativa Hernando Siles Reyes de la Ciudad de La Paz. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22525>

Zuasnabar, E. (2018). Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huanuco. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4890>



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AUTOESTIMA EN  
USUARIAS QUE ACUDEN AL ESTABLECIMIENTO  
DE SALUD JOSÉ ANTONIO ENCINAS, PUNO - 2021.**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AUTOESTIMA EN  
USUARIAS QUE ACUDEN AL ESTABLECIMIENTO DE  
SALUD JOSÉ ANTONIO ENCINAS, PUNO – 2021.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SELF-ESTEEM IN USERS WHO  
COME TO THE JOSÉ ANTONIO ENCINAS HEALTH ESTABLISH-  
MENT, PUNO – 2021.

---

Lic. Sol Lucero Gonzales Justus  
sol.gonzales@autonomadeica.edu.pe  
72363734

I.E.S. Andres Avelino Cáceres

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la autoestima en usuarias que acuden al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2021. En el cual se utilizó una metodología de tipo aplicada, que contó con un diseño no experimental, descriptivo correlacional; en cuanto a la población estuvo constituido por 177 usuarias y la muestra fue de 122 usuarias que acuden al establecimiento de Salud José Antonio Encinas; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos una escala de inteligencia emocional (WLEIS) y un inventario de autoestima de Stanley Coopersmith. Los resultados evidenciaron que en la variable inteligencia emocional el 23,1% de ellas se encuentra en un nivel bajo, asimismo un 47,9% en medio, un 22,3% en alto y finalmente el 6,6% en muy alto; para la variable autoestima el 5,8% de ellas se encuentra en un nivel bajo, asimismo un 56,2% en medio bajo, un 17,4% en medio alto y finalmente el 20,7% en alto. Finalmente se logra concluir que se cuenta con la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y la autoestima en usuarias; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,630 siendo esta positiva moderada.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, autoestima, sentimientos, emociones, salud.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and self-esteem in users who attend the José Antonio Encinas Health Establishment, Puno - 2021. In which an applied methodology was used, which had a non-experimental, design correlational descriptive; As for the population, it was made up of 177 users and the sample was 122 users who attend the José Antonio Encinas Health establishment; The survey was used as a technique, with the instruments used for data collection being an emotional intelligence scale (WLEIS) and another self-esteem inventory by Stanley Coopersmith. The results showed that in the emotional intelligence variable, 23.1% of them are at a low level, likewise 47.9% at medium, 22.3% at high and finally 6.6% at very high; for the self-esteem variable, 5.8% of them are at a low level, likewise 56.2% at medium low, 17.4% at medium high and finally 20.7% at high. Finally, it is possible to conclude that there is a significant relationship between emotional intelligence and self-esteem in users who attend the José Antonio Encinas Health Establishment, Puno - 2021; having obtained a p value of 0.000; likewise, Spearman's Rho correlation was 0.630, this being moderately positive.

**Keywords:** Job satisfaction, job stress, exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

**Línea de investigación:** Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.

## Introducción y Antecedentes

Actualmente, la sociedad en la que se vive, se encuentra vinculada a distintas manifestaciones que tratan sobre la inteligencia emocional y la autoestima, debido al sinnúmero de problemáticas que acarrea uno sobre otro problema y la manera en cómo deben ser enfrentados por las personas. Hablar sobre estos términos resulta pedagógico cuando existe un desequilibrio emocional en las personas, ya que necesitan de una interacción positiva, desarrollo de habilidades, comunicación asertiva, de expresiones con libertad que ayuden a mantener un entorno más armonioso. La inteligencia emocional y la autoestima son elementos básicos en el proceso de establecimiento de la personalidad, donde, la autoestima viene a ser el indicador de la aceptación que se tiene de uno mismo, mientras que, la inteligencia emocional brinda las habilidades que se necesitan para enfrentar y buscar

solución a diversos sucesos que pueden poner en riesgo esta aceptación personal (Alfaro, 2017).

Por otro lado, Panesso y Arango (2017) en un artículo presentado en Medellín, sustentan que la autoestima es uno de los temas más relevantes e investigados sobre la calidad de vida de cada individuo, principalmente porque presentan un proceso fundamental humano que es catalogado como necesidades fundamentales de la persona, referente al reconocimiento, confianza y respeto que uno mismo se genera, por lo cual se originan mejores experiencias de vida.

Dentro de los antecedentes se han considerado las siguientes:

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene Gómez (2020) en su estudio denominado:

Calidad de atención e inteligencia emocional de usuarios de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020, se planteó como objetivo determinar la calidad de atención e inteligencia emocional percibidas por usuarios de consulta externa del hospital en mención. Como resultado se obtuvo que 50% madres gestantes se encuentran dentro del nivel regular, asimismo el 49% dentro del nivel bueno y el 1% demostrando un nivel malo con una relación de 0,332 entre de calidad de atención e inteligencia emocional.

Por otra parte, Naeimeh, Zahra, Zahra y Marzieh (2021) en su artículo titulado: La relación entre la autoestima y la disfunción sexual en mujeres en edad reproductiva, se plantearon como objetivo de investigación la relación entre la autoestima y la disfunción sexual en mujeres en edad reproductiva derivadas a centros de salud en Shiraz, Irán. Los resultados que obtuvieron mostraron una significativa relación entre la autoestima y la función sexual ( $p = 0,001$ ), la libido ( $p = 0,03$ ), la excitación sexual ( $p = 0,01$ ) y la lubricación ( $p = 0,026$ ). Sin embargo, no se encontró una significativa relación entre dichas variables ( $p = 0,54$ ), lo que indica que la autoestima se asoció con el nivel educativo de la mujer, el trabajo del marido, los ingresos y la edad de la mujer. Para los antecedentes nacionales se han citado a Cerdano (2020) con su tesis titulada: Inteligencia emocional y violencia contra la pareja, en mujeres de Huancavelica en tiempos de pandemia, 2020. Teniendo como objetivo identificar la relación de inteligencia emocional y violencia contra la pareja, en féminas huancavelicanas en tiempos de pandemia.

Los resultados muestran que existe una significativa relación inversa; asimismo; así mismo para la primera variable de acuerdo a los niveles obtenidos el 48,6% de ellas se encuentra dentro del promedio es 48,6%, mientras que para la segunda variable de acuerdo a los niveles obtenidos el 89,1% se encuentra en muy bajo, es decir, si se tiene un buen manejo de la inteligencia emocional existirá una escasa violencia en la pareja.

Por su parte, Aguilar y Vásquez (2021) con su tesis titulada: Violencia conyugal y autoestima en mujeres que asisten a un centro de salud de Cajamarca - 2021. El objetivo fue determinar la relación entre la violencia conyugal y la autoestima en mujeres que asisten a dicho centro. Se encontró que existió una correlación negativa significativa entre estas variables, indicando nuevamente claramente que el 58% de los encuestados presenta un nivel alto de violencia conyugal, y el mismo 24% presenta un nivel alto, es decir, moderado. Mientras que el 18% se encontraba en un nivel bajo para violencia conyugal, por otro lado, en la variable autoestima, el 76% de las mujeres se encontró con autoestima negativa y el 24% final con autoestima positiva.

### **Problema de Investigación/ Preguntas de investigación**

En el Establecimiento de Salud José Antonio Encinas de la ciudad de Puno, se observa dicha problemática por parte de las usuarias que acuden al establecimiento de salud, mostrándose en algunos casos, en crisis emocionales, con una marcada desvalorización y desaprobación personal. En este sentido, este problema es una preocupación constante de la sociedad y las familias, ya que la falta de inteligencia emocional y autoestima dificulta el desarrollo integral de las mismas; ya que las mujeres son las más vulnerables en el contexto social que afecta su salud biológica - psicológica - social. Formulándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la autoestima en usuarias que acuden al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2021?

### **Objetivos**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la autoestima en usuarias que acuden al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2021.

### **Marco conceptual / conceptualización de las variables.**

#### **Inteligencia emocional**

Según Mayer y Salovey (1990), define que la inteligencia emocional es la facultad de captar, identificar y enunciar lo que se siente en algún momento específico, ayudando a controlar las emociones para el desarrollo positivo en el ámbito emocional e intelectual. Mientras que, Goleman (1996), lo define como la idoneidad para distinguir los sentimientos de los demás y los propios, la capacidad de manejar y de motivarnos de una manera adecuada las relaciones interpersonales, logrando controlar nuestras conductas emocionales ante distintas circunstancias que implican riesgo y temor, haciendo uso de las competencias socioemocionales para lograr solucionar dichos problemas.

Para Mayer y Salovey (1990) sustentado en la escala de inteligencia emocional (WLEIS) mencionan que las dimensiones de esta son las que se presenta a continuación:

Valorar y expresar nuestras emociones; hace referencia a la identificación que un individuo puede realizar, valorando y expresar sus propias emociones o el de los demás, a través de alguna conducta, expresión artística o de lenguaje, aquellos que poseen dicha habilidad, discriminan la sinceridad de expresión que tienen frente a los demás.

Valorar y reconocer lo que están sintiendo los demás; esta habilidad está centrada en la influencia de las áreas cognitivas y estados afectivos que ayudan a tomar decisiones y esto se da de acuerdo a las emociones con las que se encuentre cada individuo, cambiando su punto de vista del mismo y mejorando su pensamiento creativo.

Regular las emociones propias; interpreta y comprende las emociones que presentan significados diferentes, esta habilidad es practicada diariamente por la persona y lo utiliza con la finalidad de ser empático y brindar el apoyo.

Usar las emociones para fortalecer el desempeño; aquí cada ser humano tiene la facultad de recepcionar las emociones y sentimientos que son desagradables y agradables, controlar las emociones individuales, promoviendo su crecimiento emocional y personal.

La inteligencia emocional facilita el establecimiento de relaciones sociales positivas, debido a que, la persona que tiene este tipo de inteligencia, tiene la habilidad de comprender las emociones o sentimientos de las demás personas, por lo que existen más probabilidades de alcanzar sus metas en lo social, personal, laboral, etc. y a la vez, suelen experimentar en menor cantidad estados emocionales negativos, promoviendo el bienestar psicológico, físico y social de ellos mismos y de su entorno (Couñago, 2020). Más de una vez en algún momento de la vida las personas han experimentado situaciones en las que los pares pierden el control frente un conflicto o presentan emociones negativas constantemente, esto refleja la importancia de inteligencia emocional ya que las personas que poseen un buen manejo de estas tienen a su favor muchas armas para poder enfrentarse a las dificultades que tiene la vida.

Esta variable se fundamenta el modelo de Mayer y Salovey, básicamente se enfoca en procesar toda la información emocional en la investigación de habilidades relacionada con este proceso. La inteligencia emocional se define como la habilidad humana para prestar atención, así como percibir los diferentes sentimientos de modo necesario, hasta contar con la capacidad de asimilación y comprensión de modo adecuado y con destrezas que regulan y modifican el estado de ánimo o el de quienes los rodea (Fernández y Extremera, 2002). Para ellos, la inteligencia emocional está conformada por cuatro habilidades. La emoción como facilitadora del pensamiento; se enfoca y prioriza los pensamientos que se basan en sentimientos, generan y emulan emociones que son intensas para poder facilitar los juicios y recuerdos que se relacionan. Percepción, evaluación y expresión emocional; identifica estados psicológicos y físicos, además de las expresiones, necesidades o emociones en las demás personas. Regulación de las emociones; está abierto a la experiencia emocional. control y reflexión de las emociones, las que implican la prolongación o distancia de estados emocionales y manejo de ellas con los demás. Utilización del conocimiento emocional; comprender la relación entre diferentes emociones, percibir la causalidad e interpretar las emociones complejas.

#### **Autoestima**

Según Para Coopersmith (1967), considera que la autoestima viene a ser una evaluación que cada ser humano realiza a uno mismo, lo que indica que acepta o se opone a un comportamiento tan capaz, importante, capaz y valioso se encuentre o sienta.

Es el concepto que se tiene de sí mismos, la aceptación o la negación acata al resultado que se obtenga, habilidad o virtud obtenida por cada persona. Mientras, Montoya y Sol (2001), aseguran que la autoestima viene a ser la apreciación que todos los seres humanos se hacen a sí mismos, por medio de un juicio calificativo que se acumula, basado en las acciones practicadas en la vida diaria, manipulado por una serie de cambios de estado de ánimo constantes durante un tiempo específico, la percepción propia no es constante, sufre cambios debido a diversos factores que van modificando nuestra autopercepción.

Coopersmith (1975), indica que las dimensiones de la autoestima son tres: Sí mismo; es la autopercepción, confianza y valoración que se tiene sobre sí misma la persona, lo cual se establece a través del tiempo, por medio de las acciones que le producen éxito o fracaso. Por ejemplo, el sentirse atractivo físicamente, sentirse fuerte.

Social; relacionado con la sensación de pertenencia a un grupo, sentirse rechazado o aceptado y a la vez, sentir que puede ser capaz de afrontar diferentes contextos sociales, como, por ejemplo, decidirse a interactuar con una persona del sexo contrario, el resolver algún conflicto entre otras personas. Familiar; relacionado específicamente en las relaciones con su familia, demostrando sus habilidades para la interacción, como, por ejemplo, compartir los valores inculcados, la autonomía, la estimación.

Según Fundación Amigó (2008), la autoestima como primer lugar es fundamental para la armonía individual, debido que los seres humanos que no se estiman, descuidan su salud afectiva y física, de modo que se les observa deprimidas, descontentas con la vida que llevan, amargados, muestran dificultades serias de en sus hábitos alimenticios, caen en vicios como el alcohol, entre otros; lo cual repercute considerablemente en su salud; como segundo lugar en las relaciones con los demás, ya que cuando existe la presencia de baja autoestima, el sujeto tiende a aislarse de las personas que pertenecen a su entorno social, encerrarse, a estar pendientes de lo que comentan los demás, cree que no tiene derecho a ser considerado, ni a participar en las conversaciones asimismo, presentan la idea de que sus comentarios aburrirán a su entorno con el que se encuentra; con frecuencia estas conexiones tienden a ser

avasalladoras; en cambio quien se valora a sí mismo se siente cómodo en sus interacciones con los demás, transmite confianza, sensación de seguridad y como persona se vuelve plena, demostrando que una buena autoestima es importante para Construir relaciones positivas y saludables es fundamental; tercero, las decisiones en la vida, donde muchas veces una persona toma decisiones sin considerar sus propios recursos, intereses o valores cuando no se valora a sí misma, por consecuencia en última instancia conduce a la frustración porque no escuchan, o consideran y permiten que otros interfieran con sus decisiones, como elegir la profesión que los padres quieren, cambiar de trabajo o dejar a su pareja; finalmente como el cuarto lugar según su propia experiencia, ya que los estudios han demostrado que las personas con elevada estima eligen tareas que son más difíciles y en la cual se necesite responsabilidad, las que no tiene buena estima sobre ellos mismo usualmente obtienen menos experiencia, por esta razón realizan menos, desisten con facilidad, alcanzan menos metas y viven con dolor, a diferencia de quienes se abren a más experiencias y fomentan su creatividad de esta manera se sienten empoderados.

La teoría que respalda la variable de autoestima, es la de Rogers (1992), desde su teoría humanista, expuso que la razón de las dificultades de los seres humanos que se menosprecian y se estiman a sí mismas como personas que no merecen que las valoren y que son indignas, asimismo sostiene que cada persona es poseedora de un yo positivo, singular y bueno; pero, usualmente las personas mantienen ocultas su verdadero yo, lo disfrazan y por lo tanto no se puede desarrollar. El objetivo que todas las personas desean, es la meta perseguida la cual es encontrarse, llegar a ser uno mismo sin caretas; todas las personas son poseedoras de una biología natural que es la base interna esencial que es hasta cierta nata, intrínseca y hasta un cierto punto invariable así mismo es importante que aflore naturalmente, ejercitarla y adiestrar. si hacemos que esta se tenga un papel primordial en la vida, lo desarrollaremos saludablemente.

### Metodología

La investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativa porque se basó en un paradigma empírico, del cual lo importante es la medición y cuantificación, pues midiendo tendencias se pueden obtener nuevas hipótesis y establecer teorías. Es de tipo aplicada de corte transversal ya que la

recolección de los datos se realizará en un solo instante; siendo el nivel correlacional. En cuanto a la población estuvo constituida por consecuencia, la población accesible estuvo conformada por 177 usuarias, así mismo para seleccionar a la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas en el cual se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la realización de recolección de datos se hizo uso de la escala de Inteligencia emocional (WLEIS) el cual tiene como autor a Wong y Law (2002) el cual fue adaptado por Aldave (2020) y un inventario de Autoestima de Stanley Coopersmith que tiene como autor a Stanley Coopersmith (1975) el cual fue adaptado por Mendoza y Villar (2021), siendo ambos instrumentos estandarizados. Para la realización de la estadística en la cual se elaboraron tablas y estadística inferencial en la cual se logró probar las hipótesis planteadas. Para el desarrollo se empleó los programas de Excel y de SPSS Versión 25.

### Resultados

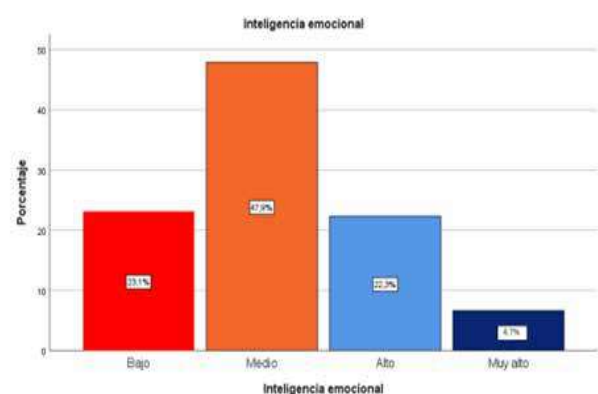
A continuación, en este acápite se plasmó las tablas, teniendo las siguientes:

**Tabla 1.**

Inteligencia emocional en usuarias que acuden al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2021.

|          | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Bajo     | 28         | 23,1%      |
| Medio    | 58         | 47,9%      |
| Alto     | 27         | 22,3%      |
| Muy alto | 8          | 6,7%       |
| Total    | 121        | 100,0%     |

**Fuente:** Data de resultados



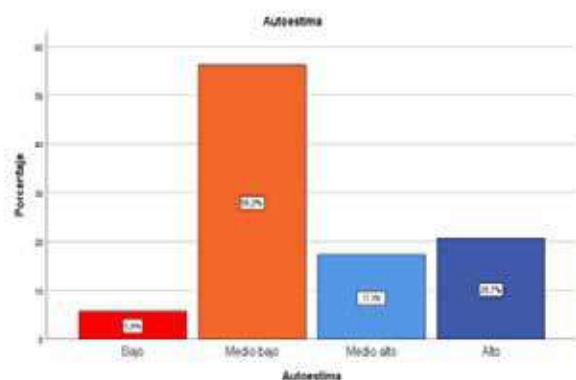
En la tabla 1, se evidencia que en la variable inteligencia emocional el 23,1% de ellas se encuentra en un nivel bajo, asimismo un 47,9% en medio, un 22,3% en alto y finalmente el 6,7% en muy alto.

**Tabla 2.**

Autoestima en usuarias que acuden al Establecimiento de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2021.

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bajo       | 7          | 5,8%       |
| Medio bajo | 68         | 56,2%      |
| Medio alto | 21         | 17,3%      |
| Alto       | 25         | 20,7%      |
| Total      | 121        | 100,0%     |

**Fuente:** Data de resultados



En la tabla 2, de acuerdo a las respuestas obtenidas se evidencia que en la variable autoestima el 5,8% de ellas se encuentra en un nivel bajo, asimismo un 56,2% en medio bajo, un 17,3% en medio alto y finalmente el 20,7% en alto.

En cuanto a la prueba de hipótesis general se planteó de la siguiente manera:

|                 |                        |                             | Autoestima |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coefficiente de correlación | ,630**     |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000       |
|                 |                        | N                           | 121        |

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por tanto, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la autoestima. Asimismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es igual a 0,630 es una correlación positiva moderada.

## Discusión de resultados

En cuanto a la variable inteligencia emocional el 47,9% se ubica dentro de la categoría media; estos resultados se asemejan a los obtenidos por Cedano (2020), en su investigación realizada en Huancavelica obtuvo que el 48,6% de mujeres se encuentran en el de nivel promedio, así también los resultados obtenidos en Ecuador por Gómez (2020), son semejantes ya que obtuvo que el 50% se encuentra en el nivel regular. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Salovey y Mayer (1990), quien refiere que esta destreza es la que maneja sus propias emociones y sentimientos, así mismo, clasifica, distingue y usa para poder guiar sus pensamientos y su manera de actuar. En cuanto a la variable autoestima el 56,2% se ubica dentro de la categoría medio bajo; estos resultados logran diferir de los obtenidos por Valladares (2019), en su investigación realizada en Tumbes obtuvo que el 100% de mujeres presenta autoestima baja; así también resultan ser semejantes a los hallados por Aguilar y Vásquez (2019), en su investigación realizada en Huancayo obtuvo como resultado que un 62,5% de mujeres presentaron una autoestima media así mismo los resultados se asemejan por Aguilar y Vásquez (2021), en su estudio realizado en Cajamarca donde evidencio que el 76% de mujeres presenta una autoestima negativa. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Coopersmith (1975), quien define como una opinión apreciativa específica, que se refleja en la calidad personal de uno mismo. Es una práctica subjetiva, que se manifiesta a los demás a través del comportamiento.

## Conclusiones

Se establece que existe la presencia de una conexión significativa entre la inteligencia emocional y la autoestima en usuarias; obteniendo un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,630 siendo esta positiva moderada.

Se establece que existe la presencia de una conexión significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión en sí mismo de la autoestima en usuarias; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,570 siendo esta positiva moderada.

Se establece que existe la presencia de una conexión significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión familiar de la autoestima en usuarias; obteniendo un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,409 siendo esta positiva moderada.

Se establece que existe la presencia de una conexión significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión social de la autoestima en usuarias; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,488 siendo esta positiva moderada.

### Recomendaciones

-A las autoridades de la red de salud puno tomar en consideración a la inteligencia emocional y autoestima dentro del plan anual para que se realice capacitaciones no solo a los psicólogos sino al personal multidisciplinario.

-A los profesionales de salud realizar talleres virtuales, orientación y consejería psicológica para que de esta manera conozcan la importancia de la inteligencia emocional y la autoestima asimismo concientizar y abordar continuamente dentro del establecimiento de salud temas relacionados a estas, es imprescindible educar sobre la importancia de la misma y facilitar a las usuarias el manejo y estrategias adecuadas para poder hacer frente la interacción con el ambiente que las rodea.

-A las usuarias asistir a orientación y consejería para mejorar su inteligencia emocional y autoestima, ya que estas son la base para evitar dificultades con el área familiar, social y laboral; ya que dichas variables bien desarrolladas previenen patologías a futuro.

-A los estudiantes de psicología continuar con los estudios de investigación, asimismo abordar el análisis desde una perspectiva de contexto diferenciado.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

### Referencias Bibliográficas

Aguilar, L. y Vásquez, Y. (2019). Depresión y autoestima en mujeres gestantes de un hospital nacional de la Ciudad de Huancayo, 2019. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Psicología. Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1394>

Aguilar, P. y Vásquez, K. (2021). Violencia conyugal y autoestima en mujeres que asisten a un centro de salud de Cajamarca - 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1666>

Aldave, T. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de inteligencia emocional de Wong y Law en colaboradores de una empresa de Trujillo, 2019. [Tesis de Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44710>

Alfaro, E. (2017) Autoestima e inteligencia emocional. [Congreso]. Estudio comparativo en las Escuelas Normales del Estado de Chihuahua, San Luis, Potosí. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1938.pdf>

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos, la investigación en ciencias sociales 3ª. ed. Norma.

Cedano, G. (2020). Inteligencia emocional y violencia contra la pareja, en mujeres de Huancaavelica en tiempos de pandemia, 2020. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64133>

Coopersmith, S. (1967). Los antecedentes de la autoestima. W. H. Freeman y Company.

Coopersmith, S. (1975). Inventario de Autoestima de Stanley Coopersmith- Adultos Forma "C".

Couñago, A. (2020). ¿Por qué es importante la inteligencia emocional? La mente es maravillosa. Consultado el 18 de agosto del 2021. <https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/>

Fernández, P., y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. Revista Iberoamericana de educación, 29(1), 1-6. <https://doi.org/10.35362/rie2912869>

Fundación Amigó. (2008). Auto concepto y Autoestima. <http://surgam.org/articulos/502/1.%20CURSO%20DE%20EDUCADORES%20AMIGONIANOS%202008/3.%20ELIJO%20SER%20EDUCADOR,%20TRABAJANDO%20LA%20MOTIVACION/3.3.%20AUTOCONCEPTO%20Y%20AUTOESTIMA.pdf>

Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Kairós. [https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia\\_emocional.html?id=YuybDwAA-QBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAA-QBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Gómez, M. (2020). Calidad de atención e inteligencia emocional de usuarios de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.>

ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63094/G%-  
c3%b3mez\_ZMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, K. y Villar, G. (2020). Autoestima y ansiedad en estudiantes de una Universidad Privada de Huancayo - 2020. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2221>

Mayer, J. y Salovey, P. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Montoya, M., y Sol, C. (2001). Autoestima: Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y desarrollo humano. Revista Scielo Educare.

Naeimeh, T., Zahra, B., Zahra, Z. y Marzieh, A. (2021). La relación entre la autoestima y la disfunción sexual en mujeres. Revisiones actuales sobre la salud de las mujeres, 17(1), 45-50 (6).

Panesso, G. y Arango, M. (2017). La autoestima, proceso humano. Revista Psyconex, psicología, psicoanálisis y conexiones. 9(14), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328507>

Rogers, C. (1992). El proceso de convertirse en persona. 7ª. ed. Paidós ibérica. <https://jesuitas.lat/uploads/el-proceso-de-convertirse-en-persona/CARL%20ROGERS%20-%201992%20-%20EL%20PROCESO%20DE%20CONVERTIRSE%20EN%20PERSONA.pdf>

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Valladares, K. (2019). Autoestima y Dependencia Emocional en mujeres que asisten al Centro de Salud de Corrales Servicio de Psicología Año 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología. Universidad Nacional de Tumbes]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU\\_ed702dc6e1b9283697c12d3172a5f033/Description](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_ed702dc6e1b9283697c12d3172a5f033/Description)

Wong, C. y Law, K. (2002). Los efectos del líder y seguidor emocional inteligencia sobre el rendimiento y la actitud: un estudio exploratorio. El Leadership Quarterly, 13 (2), 243-274.



**AUTOESTIMA Y SU RELACIÓN CON LA FELICIDAD  
EN UNA MUESTRA DE POBLADORES DEL CENTRO  
POBLADO NUEVO AYACUCHO.**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## AUTOESTIMA Y SU RELACIÓN CON LA FELICIDAD EN UNA MUESTRA DE POBLADORES DEL CENTRO POBLADO NUEVO AYACUCHO.

## SELF-ESTEEM AND ITS RELATIONSHIP WITH HAPPINESS IN A SAM- PLE OF RESIDENTS OF THE NUEVO AYACUCHO TOWN CENTER.

---

Naysha Wendy Paucar Arteaga  
naysha.paucar@autonomadeica.edu.pe

Lisbeth Karina Yana Quispeluz

lisbeth.yana@autonomadeica.edu.pe

Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas  
45593548

giorgio.aquije@autonomadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-9450-671X>

Mg. José Yomil Pérez Gómez  
45976142

jose.perez@autonomadeica.edu.pe  
Código Orcid N° 0000-0002-3516-9071

Universidad Autonoma de ICA (UAI). Ica, Perú

### RESUMEN

La presente investigación es no experimental, cuantitativa y descriptiva correlacional que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la autoestima y la felicidad en una muestra de 150 personas habitantes del Centro Poblado Nuevo Ayacucho, en la provincia de Cañete en el año 2020. Los instrumentos empleados para la recogida de datos fueron: Inventario de Autoestima de Coopersmith (SEI) y la Escala de Felicidad de Lima (EFL). Con respecto al análisis estadístico de los datos, se ha podido determinar que el 96% presenta muy baja felicidad y el 47,3% de la muestra de estudio presenta nivel de autoestima baja, asimismo, tras el análisis inferencial correlacional, se reporta que no existe relación estadísticamente significativa entre la autoestima y la felicidad ( $p > .05$ ), de modo que se concluye que ambas son variables independientes que no se encuentran relacionadas. Finalmente, se recomienda orientar psicológicamente a las familias de los pobladores que han formado parte de la investigación a fin de que se puedan constituir círculos familiares de apoyo para el mejoramiento de la salud mental de la población del Centro Poblado Nuevo Ayacucho.

**Palabras clave:** Autoestima. Felicidad. Habitante.

## ABSTRACT

**T**he present research is non-experimental, quantitative and descriptive correlation, whose main objective was to determine the relationship between self-esteem and happiness in a sample of 150 inhabitants of the Centro Poblado Nuevo Ayacucho, in the province of Cañete in 2020. The instruments used for data collection were: Coopersmith Self-Esteem Inventory (SEI) and the Lima Happiness Scale (EFL). With respect to the statistical analysis of the data, it has been determined that 96% present very low happiness and 47.3% of the study sample present a low level of self-esteem, likewise, after the correlational inferential analysis, it is reported that there is not a statistically significant relationship between self-esteem and happiness ( $p > .05$ ), so that it is concluded that both are independent variables that are not related. Finally, it is recommended to psychologically guide the families of the settlers who have been part of the research so that family circles of support can be formed to improve the mental health of the population of the Centro Poblado Nuevo Ayacucho.

**Keywords:** Self-esteem. Happiness. Habitant.

**Línea de investigación:** Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

## Introducción y Antecedentes

**E**l estudio de la autoestima y su relación con la felicidad es un asunto que compete a la Psicología actual en razón que ambas son variables que resultan idóneas de desarrollo para el crecimiento personal del ser humano que vive en un pueblo joven, como es el caso de un Centro Poblado, debido al índice de vulnerabilidad social a los que están expuestos. De ahí a que las investigadoras autoras del presente estudio consideren necesario el estudio de la autoestima y la felicidad en el Centro Poblado Nuevo Ayacucho ubicado en la jurisdicción de la provincia de Cañete, al sur del Perú, en el cual, tras la convivencia en sociedad, se ha observado que los pobladores manifiestan verbalizaciones de inseguridad, dependencia afectiva y sentimientos de desvalorización, los cuales son alertas para la detección de autoestima inadecuada. Asimismo, la baja autoestima es un asunto de vital relevancia dentro de las políticas de atención sanitaria en el contexto de vulnerabilidad socio económica y educativa en el que viven las familias en el Centro Poblado Nuevo Ayacucho, en tal sentido,

estos pobladores al sentirse con una autoestima disminuida, les resulta más complicado sentirse felices. Y es que resulta problemático a nivel mundial observar la alta tasa de suicidios que se presentan como consecuencia de una baja autoestima, así pues, se conoce que de 7 de cada 10 suicidios se ejecuta por motivos relacionados a la autodesvalorización hacia mismo, lo cual repercute en el bienestar del individuo y reduce su índice de felicidad (Amador, 2017).

Asimismo, es necesario reconocer que la autoestima es un factor clave para la experimentación de felicidad en el individuo teniendo en cuenta el hecho que un individuo con menor autoestima tendrá menor posibilidad de alcanzar la felicidad en su vida diaria (Álvarez, Sandoval y Velásquez, 2017). El autor menciona la gran importancia que tiene la autoestima en el estado de ánimo de las personas y es que es importante que esta sea fortalecida desde los primeros años de vida, motivando y acompañando a los hijos en cada logro o fracaso que afronten en sus vidas a fin de saber enfrentarlas y sobreponerse ante las dificultades. De acuerdo con Casas (2018), en Latinoamérica se han registrado altos índices de baja autoestima en los adolescentes y adultos jóvenes, principalmente derivada de factores socio-económicos o afectivos en torno a la imposibilitación de vivir en una realidad a la cual no pertenecen, en este punto, es necesario tomar en cuenta la variable “redes sociales” las cuales afectan la autoestima de las persona de forma crítica haciéndoles ver realidades que no les son inherentes o propias a su realidad, de modo que la persona cuando observa algo que puede poseer, se frustra y por tanto reduce aún más su propia valoración hacia su ser.

En Perú específicamente, la problemática de la autoestima como factor reductor de la felicidad tiene que ver con la pandemia por COVID 19 que se vive actualmente, puesto que la población en general tiende a reducir su autoestima cuando permanece en aislamiento social obligatorio, debido a que desarrolla pensamientos irracionales de inutilidad, los cuales se complejizan a medida que percibe insatisfacción con su propia existencia (Lozano, 2020). Así pues, en Perú, la problemática de la autoestima también tiene que ver con la percepción generalizada de infelicidad que pueden tener las personas que no tienen ingresos económicos adecuados o suficientes para llevar un estilo de vida con calidad y saludable que cubra sus necesidades básicas para la supervivencia.

Se estima que del 80% de personas pobres en el Perú, al menos el 78% tiene baja autoestima, mientras que el 79% de ellas tiene indicadores de infelicidad, lo cual caracteriza al sector más vulnerable del país, aunque ello no represente toda la masa nacional (Lingan, 2018).

Por ejemplo, se ha detectado que los profesionales médicos peruanos viven infelices, un estudio peruano concluyó esto al encontrar que, de 150 médicos encuestados, tan sólo el 20% reportó felicidad plena, mientras que el 80% reportó indicadores por debajo de la normalidad con respecto a su felicidad, infiriéndose a partir de este estudio que la felicidad no sólo tiene que ver con el dinero, sino también con otras variables externas e internas, como puede ser la autoestima (Lingan, 2018).

Asimismo, el problema en torno a tener una autoestima baja recae en que la persona con baja autoestima se hace más vulnerable a desarrollar otros trastornos psicológicos de tipo afectivo, como la depresión y la ansiedad, asimismo, reduce la probabilidad de alcanzar la felicidad integral, lo cual afecta en la salud mental del individuo, de sus relaciones interpersonales y de su grupo primario de apoyo, es decir la familia, por tanto el problema de la baja autoestima y la infelicidad debe ser abordado desde la psicología en su condición de ciencia que estudia el comportamiento humano y las variables asociadas y ulteriores a ésta. Con respecto a las zonas vulnerables en el Perú, Valenzuela (2017) desarrolló una investigación de la autoestima en el Asentamiento Humano Loiber Rocha Pinedo, indicando que los pobladores que viven en zonas de reciente creación denominadas pueblos jóvenes impactadas por índices de violencia y disfuncionalidad familiar tienden a padecer baja autoestima, resultados que pueden extrapolarse a otras zonas vulnerables en el país, lo cual implica un problema debido a las consecuencias nocivas para la vida del sujeto y para salud mental que trae el padecimiento de una autoestima deficiente. Asimismo, los pobladores que habitan zonas de alto riesgo en el Perú suelen experimentar sentimientos negativos que no le permiten experimentar felicidad, de hecho, Valenzuela (2017) refiere que los factores socioeconómicos que forman parte del estilo de vida de los habitantes en zonas vulnerables caracterizadas por carencias en varios aspectos, los cuales influyen en la inhibición del sentimiento de felicidad afectando el bienestar general de la persona.

Por lo descrito, se plantea la siguiente interrogante problemática: ¿Cuál es la relación entre la autoestima y la felicidad en una muestra de pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho en Cañete, 2020?

### Antecedentes

En México, Rodríguez (2019) desarrolló un estudio multivariados sobre la autoestima, las estrategias de afrontamiento y la adaptación de las adolescentes gestantes, el estudio tuvo como propósito de determinar la relación entre la autoestima, el afrontamiento y la adaptación de 230 mujeres adolescentes mexicanas, para ello, se basaron en la realización de un estudio descriptivo, correlacional y transversal. Tras el análisis de los datos, se determinó que no existe correlación estadísticamente significativa ( $r=-.078$ ;  $p=.023$ ) entre las variables de estudio. En Ecuador, Arévalo (2018) desarrolló la investigación “Autoestima y estilo de vida: Estudio en mujeres con violencia de género en la Casa de acogida Hogar De Nazareth Guayaquil 2013” para optar su título profesional en Psicología clínica por la Universidad de Guayaquil en la cual estudió la autoestima de 86 mujeres víctima de violencia de género. El instrumento de recolección de datos empleado fue la Escala de Autoestima Reactiva. De los resultados hallados, se pudo determinar que el 90% de mujeres que conformaron la muestra tienen autoestima inferior al promedio, asimismo, la autora cogió 5 casos para efectuar abordaje intervenido, empleando la técnica de fortalecimiento de la autoestima psicoterapéutica a fin de fortalecer la estima propia de los casos, tras ello, la autora concluye que la autoestima es necesaria e importante la gozar un adecuado estilo de vida.

En Colombia, Laguna (2017), ejecuto su estudio sobre la autoestima como un factor influyente en el rendimiento académico de los estudiantes, la población de estudio estuvo conformada por 435 estudiantes de educación superior de la Universidad de Tolima, a ellos se les aplicó el Inventario de autoestima de Coopersmith para la medición cuantitativa de la autoestima, asimismo, se registraron sus calificaciones de su expediente académico. Tras el análisis de los datos, se pudo conocer que existe relación positiva fuerte ( $r=0.798$ ) y estadísticamente significativa ( $p=.001$ ) entre las variables de estudio, de modo que el autor concluyó que mientras mayor autoestima posea el estudiante, mejor rendirá a nivel académico.

En Chile, Álvarez, Sandoval y Velásquez (2017) ejecutaron la investigación sobre la autoestima en los estudiantes de 1° de medios, quienes presentaron altos índices de vulnerabilidad, metodológicamente el estudio empleó una metodología cuantitativa.

Asimismo, los autores emplearon el Inventario de autoestima de Coopersmith a fin de valorar a nivel cuantitativo el constructor de autoestima de la muestra de estudio, la cual estuvo compuesta por 876 estudiantes con vulnerabilidad escolar. Los resultados de esta investigación indican que la mayoría de los estudiantes (67%) registraron una autoestima intermedia, asimismo, se detectó que el mayor índice de autoestima se dio en la dimensión autoestima familiar. En Colombia, Rico (2017), efectuó la investigación: “Desarrollo de un modelo de felicidad organizacional en uniempresarial, como estrategia para ser integrales laboralmente”, con el propósito de optar el grado de maestría en Psicología Organizacional, empleando una serie de entrevistas de corte cualitativo a fin de recabar información, opiniones y preferencias en torno a las condiciones necesarias para ser felices en el ámbito del contexto laboral en adultos. De esta manera, se pudo conocer que la mayoría de entrevistados (89%) coincidió en que la única manera para lograr la felicidad en el trabajo no consiste en la percepción de sueldos altos, sino más bien, en que la estabilidad del trabajo y el clima organizacional que existe con los compañeros. Con respecto a la población femenina, se hallaron relaciones significativas ( $r=0.879$ ) ( $p=0.01$ ) entre la felicidad y el espacio de trabajo, resultado también ser el clima organizacional, necesario para el desarrollo de la felicidad en mujeres económicamente activas.

En Lima – Perú, Ligan (2018) desarrolló un estudio para optar su título de maestría en Psicología Social en la Universidad Peruana Unión para determinar la relación entre la autoestima y la felicidad de parejas adventistas, la muestra de estudio fue conformada por 147 personas, cuyo estado civil era entre solteros y casados, las técnicas de recolección de datos empleados fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, entre los que se tiene el inventario de autoestima de Coopersmith y la escala de la felicidad de Lima de Alarcón. Asimismo, Ligan (2018) halló la existencia de relación directa y significativa ( $\rho = .383$ ;  $p < 0.00$ ) entre las variables de estudio: autoestima y felicidad, en este contexto es que el autor concluye que es

necesario desarrollar la autoestima de las personas a fin de predisponerla a la experimentación de la felicidad.

En Chincha – Perú, Casas (2018), realizó su investigación con la finalidad de establecer la relación entre la autoestima, la felicidad subjetiva y la satisfacción de vida de los estudiantes universitarios de una universidad privada de Chincha. El propósito del estudio fue determinar la relación entre las variables de estudio, la muestra de estudio fue conformada por 71 estudiantes que participaron respondiendo la escala de autoestima de Rosenberg (RSES), además de la escala de la felicidad subjetiva (SHS). Estos resultados llevaron a la autora de la investigación a concluir que existe relación entre la autoestima, la felicidad y la satisfacción con la vida, de modo que se presenta triple relación de estas variables en los estudiantes.

En Lima – Perú, Martínez, Mendoza, Parina y Román (2018), desarrollaron su investigación sobre la felicidad de los jóvenes Millennials en la ciudad de Lima Metropolitana, en la cual tuvieron el propósito de identificar el nivel de felicidad de los millennials de Lima Metropolitana en el año 2018, empleando la Escala de Felicidad de Lima de Alarcón. Los datos fueron analizados estadísticamente en razón de que es una investigación cuantitativa, de esta manera, se halló que la media de felicidad es de 104.75 considerado como alto de un total máximo de 135 puntos, lo que indica que los millennials tienden a ser felices, sin embargo, quedaría a la discusión efectuar estudios de tipo comparativo a fin de comparar posibles relaciones entre, por ejemplo, grupos étnicos, ciudad de residencia, etc.

En Puno – Perú, Mamani (2018) efectuó una investigación sobre la incidencia que tiene la autoestima en el rendimiento académico de los estudiantes de educación secundaria, el principal objetivo del estudio fue identificar la influencia de la autoestima en el rendimiento académico de los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Agroindustrial Pomaoca, para lo cual contó con la participación de 78 estudiantes adolescentes, a quienes se les suministró la Escala de Rosenberg para la evaluación de la autoestima, asimismo, el rendimiento académico se analizó mediante el registro de calificaciones semestral. Tras el procesamiento de los datos, se determinó un coeficiente de correlación positivo ( $r=0.776$ ) estadísticamente significativo ( $p=0.00$ ), por lo cual se

evidencia la relación de influencia de la autoestima sobre el rendimiento académico, de modo que a mayor autoestima mayor rendimiento académico.

En Cañete – Perú, De la Torre (2019) desarrolló en su tesis sobre el nivel de felicidad de los integrantes del centro de adulto mayor de Mala. Metodológicamente, el estudio es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo no experimental, en el que estudió la felicidad de 33 adultos mayores que se atienden en el Centro del Adulto Mayor de Cañete, para ello, el instrumento que empleó fue la Escala de Felicidad de Lima. De esta manera, la distribución de frecuencias y porcentajes fue la técnica empleada para el análisis efectuado, encontrando que el 57% de adultos mayores sienten felicidad plena, sin embargo, el 43% de ellos no percibe felicidad plena puesto que consideran que no han tenido una vida tan productiva como ellos pensaron tener, quedando aún desafíos por cumplir, aun así, la totalidad de adultos mayores consideran que actualmente sienten entusiasmo por la vida de forma general.

### Marco conceptual /Conceptualización de las variables.

La autoestima y la felicidad son dos conceptos de mucha necesidad de estudio a nivel mundial, de hecho, se estima que el 35% de las investigaciones a nivel mundial publicadas se basan en el estudio de estas variables de tanta relevancia para la sociedad post-moderna de la actualidad (Sánchez y Sánchez, 2019).

### Problema / Objetivos

#### Problema general.

¿Qué relación que existe entre la autoestima y la felicidad en una muestra de pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho en Cañete, 2020?

#### Objetivo general.

Determinar la relación entre la autoestima y la felicidad en una muestra de pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho en Cañete, 2020.

### METODOLOGÍA

El tipo de investigación que adopta el presente artículo es descriptivo – correlacional, puesto que se describen las variables “autoestima” y “felicidad”, asimismo, es correlacional porque se aplica la estadística inferencial para hallar la relación entre las variables mencionadas.

Con respecto al diseño de investigación, es necesario informar que es no experimental, en razón que no se aplica un programa de intervención para modificar las variables “autoestima” y “felicidad”.

El nivel de investigación es básico, porque a nivel metodológico se observa y se mide las variables “autoestima” y “felicidad”, únicamente de forma observacional y no en forma modificatoria o manipulativa, asimismo, se recoge información en torno a los niveles de las variables y las dimensiones que las componen.

### Población y Muestra

De acuerdo a Arias (2016), la población es el universo compuesto por las unidades de análisis que el investigador pretende estudiar para recabar los datos y poder dar respuesta a los objetivos que se ha planteado.

En tal sentido, la población de estudio en el presente trabajo de investigación está compuesta por 245 pobladores de ambos sexos que habitan en el Centro Poblado Nuevo Ayacucho, por lo tanto:

$$N = 245$$

Asimismo, la muestra según Arias (2016), refiere que es la proporción representativa de unidades de análisis extraída de la población que sirve para estudiarla y poder extrapolar los datos concluyentes al resto de la población, por tanto, la muestra es sólo una parte de la población, y, necesariamente es calculada mediante una técnica de muestreo. De esta manera, para el cálculo de la muestra en el presente estudio se empleó la técnica de muestreo probabilístico aleatorizado para poblaciones finitas, la cual es la siguiente:

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

En donde:

n = Muestra

Z = Nivel de confiabilidad

p = Población con la característica deseada

q = Población sin la característica deseada

e = Error máximo tolerado

N = Población

Considerando un error máximo de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, el cálculo muestral daría

un resultado de 150, de modo que han sido un total de 150 pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho a quienes se les aplicaron los instrumentos de evaluación para el recojo de los datos.

n = 150

#### Criterios de inclusión y exclusión:

##### Criterios de inclusión:

- A. Poblador del Centro Poblado Nuevo Ayacucho.
- B. Edad comprendida entre los 18 y 60 años.
- C. Persona que firme el consentimiento informado.

##### Criterios de exclusión:

- A. Pobladores de otro centro poblado aledaño o contiguo.
- B. Edad menor de 18 años o mayor de 60 años.
- C. Persona que no haya firmado el consentimiento informado

## RESULTADOS

**Procedimiento.** El proceso de recogida de los datos se efectuó a través del método de visitas domiciliarias en la jurisdicción del Centro Poblado Nuevo Ayacucho, en donde se hizo un barrido sectorial casa por casa en búsqueda de participantes asequibles y voluntarios de participar en el estudio, se tuvo como prioridad principal el uso de instrumentos, insumos y equipos de bioseguridad para evitar la propagación del COVID19.

**Análisis de Datos.** El análisis de los datos efectuado se realizó en el paquete estadístico SPSS versión 27, a través del cual, se emplearon técnicas de distribución de frecuencias y porcentajes para la categorización por niveles de las variables que son materia de investigación, es decir, la felicidad y la autoestima. De igual forma, se empleó la estadística inferencial a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para verificar la parametricidad de los datos, y como se obtuvo un valor menor a .05, se procedió a emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis. Los resultados fueron presentados en tablas simples y de contingencia.

## Resultados

**Tabla 1.**

Niveles de felicidad en pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho.

|                    | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy baja felicidad | 144        | 96,0         | 96,0              | 96,0                 |
| Baja felicidad     | 6          | 4,0          | 4,0               | 100,0                |
| <b>Total</b>       | <b>150</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

En la tabla 1, se muestran los niveles de felicidad en pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho, en donde se evidencia que el 96% presenta muy baja felicidad y el 4% presenta baja felicidad, con respecto a los demás niveles se ha registrado 0%, por ello no se han considerado en la presente tabla.

**Tabla 2.**

Niveles de autoestima en pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho

|                              | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Autoestima baja              | 71         | 47,3         | 47,3              | 47,3                 |
| Autoestima medianamente baja | 63         | 42,0         | 42,0              | 89,3                 |
| Autoestima media             | 8          | 5,3          | 5,3               | 94,7                 |
| Autoestima medianamente alta | 8          | 5,3          | 5,3               | 100,0                |
| <b>Total</b>                 | <b>150</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

En la Tabla 2, se muestran los niveles de autoestima en los pobladores que han participado del estudio, en donde el 47,3% presenta autoestima baja, el 42% presenta autoestima medianamente baja, el 5,3% presenta autoestima media y el 5,3% presenta autoestima medianamente alta.

**Tabla 3.**

Coefficiente de correlación entre la autoestima y la felicidad en pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho.

|                 |            | Autoestima                  | Felicidad |
|-----------------|------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Autoestima | Coefficiente de correlación | 1,000     |
|                 |            | Sig. (bilateral)            | ,130      |
|                 | Felicidad  | N                           | 150       |
|                 |            | Coefficiente de correlación | ,130      |
|                 |            | Sig. (bilateral)            | 1,000     |
|                 |            | N                           | 150       |

Se procedió a emplear la prueba Rho de Spearman, debido a que se identificó que la distribución de los datos fue no paramétrica (p valor en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov < .05). De esta forma, con respecto al análisis de correlación efectuado, se ha hallado un p valor de .113, lo cual indica que no existe relación entre la autoestima y la felicidad en pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho.

Por consiguiente, como el valor de significancia observado del coeficiente Rho de Spearman es superior al valor de la significancia teórica  $p > .05$ , permite indicar que no existe relación entre las variables de estudio, por tanto, se acepta la hipótesis nula, de modo que: **H0: No existe relación positiva significativa entre la autoestima y la felicidad en una muestra de pobladores del Centro Poblado Nuevo Ayacucho en Cañete, 2020.**

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente investigación se ha hallado que no existe relación estadísticamente significativa entre la autoestima y la felicidad en población procedente del Centro Poblado Nuevo Ayacucho, lo que indica que la autoestima no es un factor predictor para el disfrute de la felicidad en esta muestra de estudio.

Estos resultados encontrados coinciden con lo mencionado por Rodríguez (2019), quien refiere que la felicidad no depende de la autoestima que posea el individuo, sino que más bien, es una variable puramente independiente que al ser multidimensional de muchos más factores que de uno sólo.

Asimismo, los resultados de la presente investigación no coinciden con los hallados por Ligan (2018), quien empleó los mismos instrumentos empleados en la presente investigación: el Inventario de autoestima de Coopersmith para adultos y la Escala de la felicidad de Lima de Alarcón. Asimismo, Ligan (2018) halló la existencia de relación directa y significativa ( $\rho = .383$ ;  $p < 0.00$ ) entre las variables de estudio: autoestima y felicidad, en este contexto es que el autor concluye que es necesario desarrollar la autoestima de las personas a fin de predisponerla a la experimentación de la felicidad.

Sin embargo, estos datos no coinciden con lo hallado en el presente estudio debido a las diferencias sociodemográficas de la muestra en donde se efectuó la recogida de datos, entre las cuales se encuentran: el lugar de residencia de los participantes, el estrato económico de procedencia, siendo normal-alto en el estudio de Ligan (2018), mientras que en el presente estudio ha sido de estrato normal-bajo.

Aunque, a nivel local, en la provincia de Chíncha, Casas (2018) en su investigación sobre la relación entre la

autoestima, felicidad subjetiva y la satisfacción con la vida, se pudo concluir que existe relación entre la autoestima, la felicidad y la satisfacción con la vida, de modo que se presenta triple relación de estas variables ( $p < .05$ ), sin embargo, estos datos tampoco coinciden con lo encontrado en el presente estudio, principalmente por el grupo étnico de procedencia de la muestra.

Por su parte, Núñez, Gonzáles y Realpozo (2015) efectuaron una investigación titulada: “Relación entre autoestima y felicidad desde la psicología positiva en estudiantes de enfermería intercultural” en donde hallaron que existen niveles altos de autoestima y felicidad en su muestra de estudio, asimismo, se detectó relación entre la felicidad y la autoestima ( $p < .05$ ), resultados que no coinciden con los encontrados en la presente investigación.

Finalmente, los resultados de la presente investigación coinciden con lo hallado por Arévalo (2018), quien indica que, aunque la autoestima es necesaria e importante la gozar un adecuado estilo de vida, resulta necesario abordarla independientemente de otras variables, como la calidad de vida o la felicidad, las cuales no se encuentran relacionadas a ésta, debido a su naturaleza compleja.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

A nivel general se ha podido determinar que no existe relación significativa entre las variables de estudio, eso lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman empleado que ha obtenido un 0,113, el cual es mayor al valor  $\alpha$ , por lo que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

A nivel específico en cuanto a la variable felicidad se ha podido determinar que el 96% de los participantes poseen una escala de felicidad muy baja, mientras que el 4% restante una baja felicidad.

Se ha podido determinar que el nivel de autoestima en la muestra objeto de estudio es en un 47,3% baja, seguido de una autoestima medianamente baja en un 42% y una autoestima media en un 5,3%, finalmente solo un 5,3% presentan una autoestima alta.

## Recomendaciones

Tras encontrar que no existe relación entre las variables de estudio, se plantea la independencia de las variables; asimismo, en base a los estadísticos descriptivos analizados, se sostiene que la implementación de sesiones grupales y comunitarias motivacionales para el fortalecimiento de la felicidad en la muestra estudiada es sumamente necesaria y urgente, principalmente en beneficio de su calidad de vida, y, con respecto a la felicidad, diseñar programas psicoterapéuticos de abordaje en torno a la autoestima, con la finalidad de incrementarla. Lo mencionado también tiene que ver con la necesidad de diseñar sesiones basadas en la risoterapia, autoafecto y proyecto de vida a fin de fortalecer el sentido positivo de vida de las personas participantes del estudio. Todo ello se puede lograr en la medida que se amplíen estudios e investigaciones de mayor complejidad sobre la relación entre la autoestima y las dimensiones de la felicidad para la contrastación de resultados obtenidos, principalmente en torno al sentido positivo de la vida, puesto que se necesita profundizar en ello. Para lo cual se requiere divulgar los resultados de la presente investigación a la comunidad académica para hacer de conocimiento público la investigación que se ha visto en el presente documento.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A., Sandoval G. y Velásquez S. (2017). Autoestima en los (as) alumnos (as) de los 1° medios de los Liceos con alto índice de vulnerabilidad escolar (I.V.E.) de la ciudad de Valdivia. [Tesis para optar el título profesional en Educación, Universidad Austral de Chile]. Repositorio UACH. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/ffa473a/doc/ffa473a.pdf>

Amador, G. (2017). Suicidio: Consideraciones Históricas. *Revista Médica La Paz*, 21(2), 91-98. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582015000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582015000200012&lng=es&tlng=es).

Arévalo, P. (2018). Autoestima y estilo de vida: Estudio en mujeres con violencia de género en la Casa de acogida Hogar De Nazareth Guayaquil 2013. [Tesis para optar el título profesional de Psicología clínica, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13805/1/TESIS%20PARA%20IMPRIMIR%20FINAL.pdf>

Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. 7° Ed. Episteme.

Casas, M. (2018). La relación entre la autoestima, la felicidad subjetiva y satisfacción de vida en los alumnos del IX semestre de administración y finanzas en Universidad Autónoma de Ica – 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/310/1/CASAS%20ROMAN%20DE%20%20ROMAN%20MILUISKA%20MILAGROS%20-%20LA%20RELACION%20ENTRE%20LA%20AUTOESTIMA%20Y%20LA%20FELICIDAD%20SUBJETIVA%20Y%20SATISFACCION%20DE%20VIDA%20EN%20LOS.pdf>

Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, J. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.

Laguna, N. (2017). La autoestima como factor influyente en el rendimiento académico. [Tesis de Maestría en Educación, Universidad de Tolima]. Repositorio UT. <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2120/1/APROBADO%20NIRZA%20MARISOL%20LAGUNA%20PROA%20C3%91OS.pdf>

Lingan, F. (2018). Autoestima y su relación con la felicidad en cónyuges de la Iglesia Adventista del Séptimo Día del distrito Misionero de Huayacán, Lima, 2017. [Tesis de maestría en Psicología social, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1167>

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Mamani, S. (2018). Incidencia de autoestima en el rendimiento académico de los estudiantes de la institución educativa secundaria agroindustrial Pomaoca – Moho 2018. [Tesis para optar el título profesional en Psicología, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11415/Mamani\\_Calla\\_Sonia\\_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11415/Mamani_Calla_Sonia_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, L. Mendoza, K. Parina, J. y Román, M. (2018). La Felicidad de los Millennials en Lima Metropolitana, 2018. [Tesis de Maestría en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13184/MARTINEZ\\_MENDOZA\\_FELICIDAD\\_MILLENNIALS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13184/MARTINEZ_MENDOZA_FELICIDAD_MILLENNIALS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Núñez, M., González, G. y Realpozo, R. (2015). Relación de autoestima y felicidad desde la psicología positiva en estudiantes de enfermería intercultural. *Rev. Enfermería Actual en Perú*, 29, 1-17. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i29.19726>

Rico, E. (2017). Desarrollo de un modelo de felicidad organizacional en uniempresarial, como estrategia para ser integrales laboralmente. [Tesis de maestría en Psicología organizacional, Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá]. Repositorio CCB. <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/20207/T%20MBA%20AG%20R541d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, J. (2019). Autoestima, nivel de afrontamiento y adaptación de las adolescentes embarazadas. [Tesis de maestría en enfermería, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio BUAP. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/4580/891519T.pdf?sequence=1>

Sachún, J., Becerra, E., Olivia, S. y Vilca, M. (2017). Investigación científica: manual para elaborar artículos científicos. 1° Ed. AuriEduca.

Sánchez, J. y Sánchez, R. (2019). Happiness Management: Revisión de literatura científica en el marco de la felicidad en el trabajo. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 259-271. <https://dx.doi.org/10.17163/ret.n18.2019.05>

Supo, J. (2014). Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Las Ciencias de la Salud. 2° Ed. Bioestadístico EIRL. [https://books.google.com.pe/books/about/Seminarios\\_de\\_Investigacion\\_Cientifica.html?id=oFnmrQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Seminarios_de_Investigacion_Cientifica.html?id=oFnmrQEACAAJ&redir_esc=y)

Valenzuela, L. (2018). Variables psicológicas asociadas a la pobreza material de los pobladores en el Asentamiento Humano Loiber Rocha Pinedo del Distrito de Curimana, 2017. [Tesis para optar el título profesional en Psicología, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3195/AUTOESTIMA%20MOTIVACION\\_DE\\_LOGRO\\_%20VALENZUELA%20ALVA-REZ\\_%20LUIS\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3195/AUTOESTIMA%20MOTIVACION_DE_LOGRO_%20VALENZUELA%20ALVA-REZ_%20LUIS_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

A high-angle, top-down photograph of a group of people sitting around a table in a meeting. The focus is on a document being held by one person, which features a bar chart and a line graph. Other people's hands and arms are visible, gesturing and pointing at the document. The background is slightly blurred, showing a wooden floor and other papers on the table. A red rectangular box is overlaid at the bottom of the image, containing white text.

**INNOVACIÓN EN LA PROMOCIÓN DE LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA  
FORTALECER EL CONTROL GUBERNAMENTAL**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## INNOVACIÓN EN LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA FORTALECER EL CONTROL GUBERNAMENTAL

## INNOVATION IN PROMOTING CITIZEN PARTICIPATION TO STRENGTHEN GOVERNMENT CONTROL

---

Mag. Martín Isidro Velásquez Medina

42940129

[martin.velasquez@autonomadeica.edu.pe](mailto:martin.velasquez@autonomadeica.edu.pe)

0000-0003-0742-911X

Universidad Autónoma de ICA (UAI). Ica, Perú

### Resumen

**Objetivo:** Mostrar, de forma sintetizada, la importancia del uso de métodos de innovación en la gestión pública, enfocándose en la participación ciudadana, con el fin de evidenciar su uso en la mejora del control gubernamental.

**Método:** Investigación no experimental, descriptiva y longitudinal; consiguiendo 51 artículos y publicaciones de organismos internacionales y nacionales. Resultados: Dentro de los principales resultados, se encuentra la importancia del uso de metodologías ágiles para generar un ambiente de crecimiento sostenible en beneficio del valor público.

**Conclusión:** El control gubernamental es un tema que resulta de gran interés, no sólo para el sistema estatal, sino para todos en general, dado que, de acuerdo a cómo se ejecute y a cómo se aborde o planifique dependerá de que tan buenos resultados tenga. Es así que vemos la aplicación de herramientas relacionadas a la innovación y TIC como parte de los mecanismos no sólo de un gobierno abierto, sino como parte de la modernización de toda Entidad de Fiscalización Superior. Asimismo, hay varios temas por investigar relacionados a innovación y gestión pública enfocada en el control.

**Palabras clave:** Innovación, control gubernamental, participación ciudadana, contraloría, valor público.

#### Abstract.

**Objective:** Show, in a synthesized way, the importance of the use of innovation methods in public management, focusing on citizen participation, in order to demonstrate their use in improving government control.

**Methods:** Non-experimental, descriptive and longitudinal research; obtaining 51 articles and publications from international and national organizations.

**Results:** Among the main results is the importance of using agile methodologies to generate an environment of sustainable growth for the benefit of public value.

#### Conclusion:

Government control is a topic that is of great interest, not only for the state system, but for everyone in general, since, according to how it is executed and how it is approached or planned, it will depend on how good results it has. This is how we see the application of tools related to innovation and ICT as part of the mechanisms not only of an open government, but also as part of the modernization of all Supreme Audit Institutions. Likewise, there are several topics to investigate related to innovation and public management focused on control.

**Key words:** Innovation, government control, citizen participation, comptrollership, public value.

**Línea de investigación:** Gestión pública y modernización del estado.

#### Introducción y Antecedentes

En la actualidad, hay una creciente tendencia por el uso de las tecnologías en pro del beneficio de la población. A esto se suma la necesidad de tener elementos innovadores que propicien un clima de participación de todos los interesados en mejorar su nivel de vida (Hardi, 2020). Es así, como surge la necesidad del uso de metodologías nuevas que permitan desarrollar en las organizaciones mecanismo novedosos para ser más competitivos y no sólo pensar que la tecnología es la cúspide de una buena gestión. A esto hay que sumar que, en tiempos de pandemia, todas las empresas se han visto llamadas a usar un poco de su creatividad para mantenerse vigentes. Respecto a lo anterior, las entidades públicas también han tenido y tienen, la necesidad de usar mecanismos innovadores. Así, por ejemplo, Adu (2018) menciona la importancia de una correcta aplicación de las TIC en las entidades del estado para mejorar la gestión y el control de la misma; y Donoso (2017) menciona en su investigación, la importancia de generar laboratorios de innovación para mejorar la relación de ciudadanía y entidad pública. A esto se suma que Medranda (2018) indica la importancia del uso de mapas interactivos para mejorar la gestión y difusión de la información con el fin de propiciar la participación ciudadana.

Todo lo anterior evoca la importancia de una sinergia que vaya más allá de los conceptos de gobernanza, y que se deposita en otro concepto importante, como lo es la responsabilidad social gubernamental, lo cual incluye variables que influyen en el buen rendimiento de las entidades locales (Sánchez-Fernández; 2019); así como la trascendencia de la innovación en propiciar mecanismo de participación ciudadana para ejercer un buen control social (Pérez, 2020). Por lo tanto, el presente artículo tendrá como objetivo mostrar la importancia del uso de métodos de innovación en la gestión pública, enfocándose en la participación ciudadana, con el fin de evidenciar su uso en la mejora del control gubernamental.

#### Metodología

La investigación es diseño no experimental, transversal y descriptivo, basado en la revisión bibliográfica de fuentes indexadas nacionales e internacionales. Para ello el presente trabajo se basa en una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados. Dicha revisión se realizó en buscadores como EBSCO y Scielo; así como el uso del buscador Google Académico

como herramienta de apoyo. Los criterios de selección fueron: 1) artículos que incluyan las palabras “control gubernamental”, “innovación en el control gubernamental”, “participación ciudadana en control gubernamental”, “control interno” o “auditorías gubernamentales”; 2) artículos publicados entre los años 2017 y 2021; 3) artículos cuyo objeto de estudio sea el “control en entidades del estado desde cualquier mecanismo”.

## Resultados

Los artículos y publicaciones se agruparon en categorías que busquen relacionar los temas entre sí o bien en donde dichos artículos y publicaciones tengan un enfoque similar. Resultado de ello se puede apreciar en la tabla 1, en donde los 51 artículos y publicaciones se lograron agrupar:

**Tabla 1.** Agrupamiento de artículos y publicaciones por categorías de afinidad.

| Categorías                                                   | Similitudes |
|--------------------------------------------------------------|-------------|
| Control gubernamental y sus procesos                         | 10          |
| Control social                                               | 9           |
| Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades | 7           |
| Innovación y TIC                                             | 6           |
| Normativa                                                    | 5           |
| Gobierno abierto y sistemas de control                       | 4           |
| Auditor gubernamental                                        | 3           |
| Control interno                                              | 3           |
| Datos cuantitativos                                          | 2           |
| Aplicación de normas de auditoría                            | 1           |
| Control social y control interno                             | 1           |
| Total                                                        | 51          |

**Fuente:** Elaboración propia

De la figura anterior se puede apreciar que hay 9 agrupaciones obtenidas y 2 artículos que han quedado sin similitud preponderante con otros. Respecto a ello, también se puede considerar el análisis de los temas de las categorías que han tenido mayor relevancia. Con esta información se procede a describir los resultados obtenidos en los grupos más relevantes.

## Control gubernamental y sus procesos

En esta categoría se abarca a los artículos que tienen relación con el sistema de control y los mecanismos y procesos que abarca. Por ejemplo, se menciona que el control gubernamental en la administración pública debe contener el análisis de las responsabilidades del funcionario público (Díaz, 2017) y a su vez conocer los mecanismos que se dan en las oficinas de control interno para minimizar o evitar los riesgos

(Rodríguez-López, 2021). De esta forma las Entidades de Fiscalización Superior son llamadas a incluir nuevas formas de auditoría que permitan hacer más eficiente y efectivo el control gubernamental (Jinchuña-Hualpa et ál., 2021), sumado a que sus procesos deben contener un modelo de auditoría gubernamental que permita tener énfasis en la gestión administrativa y ejecución del sistema de control (Álvarez et ál., 2020).

## Control social

En esta categoría se abarca los artículos que se relacionen con la participación ciudadana y su implicancia en el sistema de control gubernamental a través de un control social (Moreno et ál., 2018). Dentro de esta categoría se contempla también los elementos claves que se deben considerar para ejercer un buen control político con el uso de la participación ciudadana (Silvia, 2017), la gobernanza y nueva gestión pública como elementos importantes en el control social y gubernamental (Chica-Vélez et ál., 2017); así como conceptos de responsabilidad social gubernamental como elemento importante en la confianza de la población para ejercer control social (Sánchez-Fernández et ál., 2019; Šaparnienė et ál., 2021; Godínez, 2019).

## Innovación y TIC

En esta categoría se abarca los artículos que se relacionan con la importancia del uso de las TIC y del enfoque innovador en las Entidades de Fiscalización Superior con el fin de optimizar los procesos de control y hacer más eficiente su gestión (OLACEF, 2019, 2020). Esto también conlleva a la importancia del uso de tecnología para transparentar la información en una entidad pública (Herrero-Gutiérrez et ál., 2017) que implique un correcto uso de las TIC en pro de la confianza y acceso ciudadano (Medranda et ál., 2018; Adu et ál., 2018). Sobre ello, también surge el subtema de la innovación en la gestión pública como factor importante para el desarrollo tecnológico hacia la ciudadanía y hacia una mejor gestión (Donoso, 2017).

## Gobierno abierto y sistemas de control

En esta categoría se abarca los artículos que se relacionan con la importancia del gobierno abierto para transparentar la información en pro de una mejor eficiencia del control gubernamental (Maldonado-Lozano et ál., 2021). Esto también implica temas relacionados a la reforma en la gestión pública (Wegrich, 2021), gobierno electrónico y el control

gubernamental a través de las auditorías (Sutopo, 2017) y todo lo relacionado al cumplimiento de sus objetivos como resultado de una buena aplicación de tecnología en la gestión pública que incluso puede relacionarse con el tan esperado Smart city (Hardi, 2020).

### Discusión de resultados

De lo obtenido en los resultados, se aprecia que hay diferentes formas de abordar el análisis del control gubernamental. No obstante, de las búsquedas realizadas se ha encontrado una gran cantidad de artículos en el idioma español, con más del 70%, teniendo una incidencia (tal como se mencionó en los resultados) de artículos que se refieran a esta variable, en países latinoamericanos y asiáticos, con poca incidencia en países europeos (lo cual también implicó pocos artículos en idioma inglés). Ante ello, también encontramos que los autores no tienen un solo enfoque de cómo abordar la variable de control gubernamental, dado que varios lo relacionan con la participación ciudadana como elemento fundamental para, a través de un control social, impulsar y consolidar el control (Silvia, 2017; Sánchez et ál., 2019) o bien indicar que el control gubernamental se logrará con la consolidación de su normativa (Salamanca, 2017) y el reforzamiento de sus procesos (Jinchuña-Huallpa, 2021; Ortiz, 2020); pero a su vez, no determinan si el alcance de su gestión también relaciona a la empresa privada (Nguyen, 2020), dado que esta es la que interviene en la ejecución de varias acciones como parte de la gobernanza (Giménez, 2018; Chica-Vélez et ál., 2021). Cabe también indicar que el tema de innovación y el uso de la tecnología también se encuentra presentes en el análisis del control gubernamental. De ello, se rescata que 6 artículos contemplen estos temas como parte de sus investigaciones en cómo mejorar la gestión de una entidad pública y como mejorar también el proceso de control gubernamental que se ejerce en las entidades (Donoso, 2017; Medranda et ál., 2018; Adu et ál., 2018), usando estas nuevas herramientas en pro de un mejor resultado que conlleve a mejorar el valor público y la calidad de vida en la región (OLACEFS, 2020). A ello se suma que también se han encontrado cuatro artículos que se basan en el enfoque del gobierno abierto para mejorar la gestión y el sistema de control. Esto último, es también muy rescatable para futuras investigaciones, dado que, en tiempos difíciles para la gestión convencional, como lo es la pandemia, han demostrado que las entidades

públicas han tenido que reformular sus procesos y “reinventarse” para seguir cumpliendo con sus labores (Wegrich, 2021). Esto también ha impactado en las Entidades de Fiscalización Superior (OLACEFS, 2019) y en general, en todo sistema de control, donde el uso de la tecnología se ha visto obligada a usar y a diversificar los mecanismos de control (Sutopo et ál., 2017).

### Conclusiones

De lo presentado en el presente artículo, se concluye que el control gubernamental es un tema que resulta de gran interés no sólo para el sistema estatal, sino para todos en general, dado que, de acuerdo a cómo se ejecute y a cómo se aborde o planifique dependerá de que tan buenos resultados tenga. Es por ello que varios autores se enfocan en lo que ellos creen conveniente analizar como factores que impacten en un buen control. Es así que vemos enfoques del proceso interno de la misma auditoría, de sus procesos; o bien, enfoques de control social y participación ciudadana; hasta inclusive, plantear soluciones relacionadas al uso de innovación y TIC como parte de los mecanismos no sólo de un gobierno electrónico o gobierno abierto, sino como parte de la modernización de la gestión que debe tener toda Entidad de Fiscalización Superior para lograr un adecuado control gubernamental. Finalmente, se concluye que hay varios temas por investigar que relacionen estos enfoques aparentemente aislados en las investigaciones y que puedan triangular el uso de nuevos mecanismos de gestión (Innovación y TIC) con los elementos de la gobernanza (factores internos y externos) y los procesos mismos del control gubernamental con el fin de no sólo analizar cómo funcionan de forma aislada; sino proponer soluciones que estén alineadas con los escenarios actuales y que propicien una mejor forma de generar control en pro de la población.

### Conflicto de intereses

El autor declara no tener conflicto de intereses.

### Referencias

- Abolhassani, M., Wang, Z., & Haan, J. (2020). How Does Government Control Affect Firm Value? New Evidence for China. *Kyklos*, 73(1), 3–21. <https://doi.org/10.1111/kykl.12216>
- Adu, K. K., Patrick, N., Park, E. G., & Adjei, E. (2018). Evaluation of the implementation of electronic government in Ghana. *Information Polity: The International*

Journal of Government & Democracy in the Information Age, 23(1), 81-94. <https://doi.org/10.3233/IP-170420>

Agbenyo, W., Jiang, Y., & Cobblah, P. K. (2018). Assessment of government internal control systems on financial reporting quality in Ghana: A case study of Ghana revenue authority. *International Journal of Economics and Finance*, 10(11), 40-50. doi:10.5539/ijef.v10n11p40

Alvarez, P., Narváez, C., Torres, M., & Lituma, M. (2020). Importancia de la auditoría al presupuesto administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. 593 Digital Publisher CEIT, 5(4), 189-207. 10.33386/593dp.2020.4-1.309

Argueta, P. I. A. (2020). Redefiniendo al Auditor desde la Bioética. TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad., 11(17), 79-90. <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n17a4>

BID (2018) Auditoría de desempeño para una mejor gestión pública en América Latina y el Caribe. <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Auditor%C3%ADa%20de%20desempe%C3%B1o%20para%20una%20mejor%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe-BID.pdf>

Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público . OPERA, (28). DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>

Contraloría General de la República (2021) Informe del control de la pandemia. [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/CONTROL\\_EN\\_LA\\_PANDEMIA\\_POR\\_LA\\_COVID-19.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/CONTROL_EN_LA_PANDEMIA_POR_LA_COVID-19.pdf)

Contraloría General de la República (2021) Informe ejecutivo semestral de gestión Enero-Junio 2021. [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Informe\\_sememstral\\_ene\\_jun\\_2021.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Informe_sememstral_ene_jun_2021.pdf)

Díaz Campos, E. (2017). El control gubernamental en el sector público. *Temas Socio-Jurídicos*, 36(73), 81-112. <https://doi.org/10.29375/01208578.2856>

Donoso, C. P. (2017). Gobierno abierto y laboratorios de innovación pública: el caso del municipio de Quito. In *Desde el Gobierno Abierto al Estado Abierto en América Latina y el Caribe* (pp. 403-422). United Nations. <https://doi.org/10.18356/4aaa84ef-es>

Giménez Chornet, Vicent. (2018). Buen Gobierno. Criterios innovadores de la Generalitat Valenciana. *Revista de la Facultad de Derecho*, (45),

163-184. <https://dx.doi.org/10.22187/rfd2018n45a3>

Godínez Terrones, José de Jesús. (2019). La transparencia como control democrático en los consejos ciudadanos: el caso del municipio de León, Guanajuato, 2009-2012. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, (65), 93-113. <https://doi.org/10.17141/iconos.65.2019.3781>

González Andrade, L., Narváez Zurita, C., & Erazo Álvarez, J. (2019). La auditoría gubernamental y su incidencia en la gestión institucional y manejo de recursos públicos. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 474-501. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.277>

Hardi, R., & Gohwong, S. (2020). E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 1(1), 12-17. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v1i1.10>

Herrero-Gutiérrez, F. J., Martínez-Vallvey, F., Tapiá-Frade, A., Rey-García, P., & Cabezuelo-Lorenzo, F. (2017). Transparencia en el sector público a través de salas de prensa online. *Gestión de recursos colectivos y su información en webs municipales de Castilla y León. El profesional de la información (EPI)*, 26(3), 421-429. <https://doi.org/10.3145/EPI>

Hurtado, D. A. (2019). Mecanismos de control interno para mejorar los resultados de un programa social: Programa Jóvenes a la Obra. *Quipukamayoc*, 27(55), 47-54. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16165>

INTOSAI (2019) Declaración de Lima. [https://www.intosai.org/fileadmin/downloads/documents/open\\_access/INT\\_P\\_1\\_u\\_P\\_10/INTOSAI\\_P\\_1\\_es\\_2019.pdf](https://www.intosai.org/fileadmin/downloads/documents/open_access/INT_P_1_u_P_10/INTOSAI_P_1_es_2019.pdf)

INTOSAI (2019) ISSAI 100 - Principios fundamentales de auditoría en el sector público. <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-100-Principios-Fundamentales-de-Auditor%C3%ADa-del-Sector-P%C3%BAblico.pdf>

Jeppesen, K. K. (2019). The role of auditing in the fight against corruption. *The British Accounting Review*, 51(5), 100798. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2018.06.001>

Jinchuña-Huallpa, J., & Fernández-Sosa, L. E. (2021). Metodología de auditoría integral para el Sistema Nacional de Control del Perú. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 796-813. DOI: 10.23857/pc.v6i5.2701

Kontsevaya, S. (2017). Analysis and control of government subsidies for investments in agriculture of the Russian Federation. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 16(3). <https://doi.org/10.22630/ASPE.2017.16.3.30>

Lin, B., & Guan, C. (2021). Determinants of household food waste reduction intention in China: The role of perceived government control.

- Journal of Environmental Management, 299, 113577. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2021.113577>
- Maldonado-Lozano, A. E., Paredes-Aguilar, L., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 137-152. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i2.82>
- Medranda Morales, N., Palacios Mielles, V., & Moromenacho Diaz, T. (2018). Los mapas interactivos, herramientas para la participación ciudadana. *Correspondencias & Análisis*, 8, 277-286. <https://doi.org/10.24265/cian.2018.n8.14>
- Mieles Mendoza, I. D. (2018). Participación ciudadana en el cantón Vinces: identificación de las formas de participación ciudadana institucional en la parroquia urbana San Lorenzo (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Facultad de Administración y Ciencias Políticas). <https://doi.org/10.32870/espinal.v25i73.7006>
- Moreno, E., Ramírez, C., & Salazar, M. (2018). El derecho de acceso a información pública como mecanismo de control social: Análisis comparado en cinco países latinoamericanos. *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*, 2(1), 9. 10.22191/gobernar/vol2/iss1/6
- NGUYEN, M. H., & VO, Q. T. (2020). Government Control and Privatized Firms' Performance: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(10), 663-673. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.663>
- OCDE (2018) Programa país OCDE-Perú. [https://www.oecd.org/latin-america/countries/peru/Compilation\\_Executive\\_Summaries\\_CP\\_Peru\\_WEB\\_version\\_with\\_covers\\_ESP.pdf](https://www.oecd.org/latin-america/countries/peru/Compilation_Executive_Summaries_CP_Peru_WEB_version_with_covers_ESP.pdf)
- OCDE (2021) Guía de la OCDE sobre Gobierno abierto. <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>
- OLACEFS (2019) Declaración de San Salvador sobre la lucha contra la corrupción transnacional. <https://olacefs.com/wp-content/uploads/2018/10/Declaracion-de-Buenos-Aires-2018.pdf>
- OLACEFS (2020) Revista fiscalizando. <https://olacefs.com/wp-content/uploads/2021/01/Revista-Fiscalizando-26.pdf>
- OLACEFS (2020) Revista fiscalizando. <https://olacefs.com/wp-content/uploads/2021/01/Revista-Fiscalizando-26.pdf>
- Ortega, A. A. E., Zurita, C. I. N., & Álvarez, J. C. E. (2019). El control gubernamental a través de la auditoría de gestión bajo los ejes de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 533-550. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.279>
- Ortiz, L. F. V. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 107-111. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>
- Padilla, R. R. (2018). Profesionalización de las Entidades de Fiscalización Superior. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, (9), 57-65. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i9.37>
- Pahlen Acuña, R. J. M., & Campo, A. M. (2019). Accesibilidad y transparencia en la información pública gubernamental. *Proyecciones*. <https://doi.org/10.24215/26185474e001>
- Pamungkas, B., Ibtida, R., & Avrian, C. (2018). Factors influencing audit opinion of the Indonesian municipal governments' financial statements. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1540256. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1540256>
- Pérez, J. A. C. (2020). Participación ciudadana para el combate a la corrupción. Un análisis del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Nacional Anticorrupción. *Buen Gobierno*, (28), 140-163. [https://doi.org/10.35247/buengob\\_28\\_06](https://doi.org/10.35247/buengob_28_06)
- Pierre, J., & de Fine Licht, J. (2019). How do supreme audit institutions manage their autonomy and impact? A comparative analysis. *Journal of European public policy*, 26(2), 226-245. <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1408669>
- Rahmisyari, R., & Rizal, R. (2020). Influence of Locus Of Control on Performance of Government Internal Auditors. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 1(4), 134-140. <https://doi.org/10.47090/povraa.v1i4.81>
- Rodríguez-López, G. R. (2021). Control interno y la prevención del fraude. *Journal of business and entrepreneurial studie*. <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>
- Rondón, L. R. H. (2020). Auditoría interna como gestor de optimización en los servicios públicos: Seguro Social de Salud del Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 43-50. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.16524>
- Salamanca, A. L. B., Bonilla, D. E. B., & Olaya, J. P. D. (2017). Corrupción, la revisoría fiscal y la necesidad de fortalecer los entes de control en las instituciones públicas. *Criterio Libre Jurídico*, 14(1), 20-27. <https://doi.org/10.18041/1794-7200/criteriojuridico.2017.v14n1.1602>

Sánchez-Fernández, M. D., Ríos, M., & Grajales-Díaz, A. (2019). La responsabilidad social gubernamental y su influencia en la cultura de calidad del Gobierno Municipal de Villaflores, Chiapas. DOI:10.15628/holos.2019.8189

Šaparnienė, D., Reinholde, I., & Rinkevičienė, S. (2021). Relationship Between Citizens' Trust in Local Government and Participation in Local Governance. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics & Administration*, 29(2), 1-13. <https://doi.org/10.46585/sp29021210>

Silva Jaramillo, S. (2017). Identificando a los protagonistas: el mapeo de actores como herramienta para el diseño y análisis de políticas públicas. *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*, 1(1), 7. <https://doi.org/10.22191/gobernar/vol1/iss1/4>

Sutopo, B., Wulandari, T. R., Adiati, A. K., & Saputra, D. A. (2017). E-government, audit opinion, and performance of local government administration in Indonesia. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 11(4), 6-22. <http://dx.doi.org/10.14453/aabfj.v11i4.2>

Toala-Mendoza, R. D., García-Vera, J. L., & Cox-Figueroa, E. J. (2019). Participación ciudadana y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos descentralizados de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 714-735. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.1121>

Vázquez, A. P., & Zamorano, M. A. M. (2017). Transparencia, Accountability y Gobierno Abierto: Comparación de los municipios de Hermosillo, Sonora y Juárez, Chihuahua desde la acreditación ciudadana de la función contralora de los municipios en México. *Revista Estudio & Debate*, 24(2). <http://dx.doi.org/10.22410/issn.1983-036X.v24i2a2017.1243>

Wegrich, K. (2021). Is the turtle still plodding along? Public management reform in Germany. *Public Management Review*, 23(8), 1107-1116. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1771011>

Yu, X., & Wang, P. (2020). Government control and the value of cash: evidence from listed firms in China. *Review of Quantitative Finance & Accounting*, 55(4), 1341-1369. <https://doi.org/10.1007/s11156-020-00876-y>

A photograph showing the arms and hands of several people, likely adolescents, holding each other in a circle. The image is overlaid with large, semi-transparent, stylized letters that spell out 'FAMILIA' in a light beige color. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery.

**CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y RESILIENCIA  
EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA DE ANDAHUAYLAS.**



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

---

## CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y RESILIENCIA EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ANDAHUAYLAS.

### FAMILY SOCIAL CLIMATE AND RESILIENCE IN ADOLESCENTS OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION OF AN- DAHUAYLAS

---

Lic. Glenda Triveño Altamirano

44264386

Mag. Kelly Fara Vargas Prado

42721030

[kelly.vargas@autonomadeica.edu.pe](mailto:kelly.vargas@autonomadeica.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-3322-1825>

Universidad Autónoma de Ica (UAI), Facultad de Ciencias de la Salud

### Resumen

Este artículo tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima social familiar y la resiliencia en adolescentes de la institución educativa Aduni Mas, Andahuaylas - 2021. Siendo su metodología de tipo aplicado, el diseño seleccionado fue no experimental, exactamente un descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 64 participantes; la técnica seleccionada fue la encuesta y los instrumentos empleados para poder recolectar la información fueron dos cuestionarios uno para evaluar el clima social familiar y otro para evaluar resiliencia. Los resultados en cuanto al clima social familiar evidenciaron que el 42,2% de los participantes presentan un nivel regular y 57,8% nivel bueno; respecto a la resiliencia el 4,7% un nivel muy bajo, el 7,8% un nivel bajo, el 39,1% un nivel regular, el 26,6% un nivel alto, el 21,9% presentaron un nivel muy alto. Finalmente se logra concluir que no existe relación significativa entre clima social, habiendo obtenido un p valor de, 483, de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

**Palabras claves:** Clima social familiar, resiliencia y adolescentes

## Abstract

The purpose of this article is to determine the relationship that exists between the family social climate and resilience in adolescents of the Aduni Mas educational institution, Andahuaylas - 2021. Being its methodology of applied type, the selected design was non-experimental, exactly a descriptive correlational; we worked with a sample of 64 participants; the selected technique was the survey and the instruments used to collect the information were two questionnaires, one to evaluate the family social climate and the other to evaluate resilience. The results regarding the family social climate showed that 42.2% of the participants present a regular level and 57.8% a good level; Regarding resilience, 4.7% had a very low level, 7.8% had a low level, 39.1% had a regular level, 26.6% had a high level, 21.9% had a very high level. high. Finally, it is possible to conclude that there is no significant relationship between social climate, having obtained a p value of 483, so that the null hypothesis is accepted and the alternative is rejected.

**Key words:** Family social climate, resilience and adolescents.

**Línea de investigación:** Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.

## Introducción y Antecedentes

En estos últimos tiempos la familia ha sido el eje principal, que ejerce una poderosa influencia en la actualidad de sus integrantes y de la misma manera en los grupos sociales de los cuales forma parte, por lo tanto, la familia se constituye como el primer instrumento del proceso de aprendizaje de conductas que permite la adaptación de sus integrantes al entorno social con sus riquezas culturales, morales y jurídicas que son transmitidas de generación en generación. De manera que la resiliencia tiene como función contribuir al desarrollo del conocimiento teórico y práctico, además tiene la capacidad de lograr adaptarse ante los sucesos traumáticos, amenazas o el estrés que se vive hoy en día debido a la pandemia; el hecho de estar aislados, hacer clases virtuales y de no poder socializar. Sin embargo, la familia es el principal soporte para poder salir adelante. Por considerando la importancia de conocer más acerca de este tema, sobre todo para quienes laboran en áreas académicas. De manera que estás dos temas en estos últimos años ha logrado tener una mayor relevancia, debido a que se ha visto resquebrajada por el tema del COVID-19, así también ha sido una ventana.

Dentro de los antecedentes se han considerado las siguientes:

En cuanto a los antecedentes internacionales Álvarez (2019) afirma en su estudio: Clima social familiar en estudiantes de secundaria afectados por el acoso escolar de una institución educativa. El propósito fue determinar el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre el clima social familiar. Los resultados muestran que el 37,1% de la población estudiantil es consciente de la falta de comunicación y apoyo de sus familias. Por consideración un buen ambiente familiar proporcionará, a forjar una personalidad segura de sí mismo, que sea empática y solidario, desde niño, donde aprenderá a trabajar en equipo y a tener en cuenta los deseos y necesidades de los demás.

Por su parte, Hidalgo (2019) realizó su estudio que tuvo como propósito fue determinar el estilo de jurisdicción interna y el factor resiliente en las situaciones cotidianas que enfrentan los educandos. Los resultados mostraron que el 43,7% de los estudiantes tenían alta resiliencia. De manera que la mayoría de los estudiantes tienen una buena resiliencia y la capacidad de afrontar las adversidades que se les presente, lo que permitirá a protegerse de diferentes afecciones como la depresión y la ansiedad, de igual importancia no nacen, se hacen, por lo que ha tenido que luchar contra situaciones adversas donde ha probado varias veces el sabor del fracaso y no se han dado por vencidos.

Para los antecedentes nacionales se ha citado a Ángeles (2019), con su tesis que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima social familiar y resiliencia en estudiantes; como resultado se obtuvo, el 18,3% reflejan que el clima social familiar era pobre cuando la resiliencia era baja, igualmente al 46,2% expresaron que el clima social familiar era normal cuando la resiliencia es regular, de la misma manera el 9,6% percibieron un clima social familiar regular, mientras que el nivel de resiliencia es bueno; de manera que solo un mínimo porcentaje tiene un buen clima social familiar, con valores y respeto y confianza en sí mismos, el apoyo como la comunicación familiar abierta y empática, también en la escuela, influye en el comportamiento de los alumnos en el hogar será mejor la resiliencia ya que podrán afrontar situaciones en la que podrán dar solución a sus problemas, por otra parte un porcentaje más alto con menor clima social familiar, menor será la resiliencia lo cual impedirá a que puedan afrontarse

a situaciones cotidianas, familiares, educativas y el entorno social lo que generara que ellos mismos no logren sus objetivos, metas y trunquen sus propósitos, esto podría desencadenarse en algo negativo en su vida futura.

Por su parte, Contreras (2018) con su tesis que tuvo como propósito investigar la relación entre la resiliencia juvenil y el clima social de la familia. Los resultados para la primera variable fueron 34,2% resiliencia alta, 33,2% mediana y finalmente 32,6 resiliencia baja. Por tanto, la segunda variable fue el clima social de las familias pobres con un 21,8%, seguida de los niveles buenos. 18,1%; sin embargo, el nivel más bajo es excelente en 12,4%; concluyendo que que hay una relación débil entre las variables en mención, lo que significa que no todos los adolescentes con un buen clima social familiar no cuentan con herramientas para la resiliencia adecuada, esto da luces a que los adolescentes adopten papeles que a ellos no les correspondan o solo acepten lo que en casa dicen por este motivo los adolescentes deben de tener una comunicación en el hogar para que ellos afiancen su confianza en ellos mismo y el núcleo familiar para que su resiliencia se buena y puedan afrontarse a situaciones de la vida.

### **Problema de Investigación/ Preguntas de investigación**

La investigación es importante porque en los últimos años, se destacó que la familia es muy adecuada, e n todas las etapas de la vida de una persona, especialmente en la adolescencia, sin embargo, el entorno familiar incide en la resiliencia de los niños, en todos los ámbitos en los que se relacionen, en la que afronten a la vez ser capaz de poder expresar sus sentimientos, deseos y necesidades, así como podrán tener una buena organización familiar, con una menor conflictividad, control y mayor implicación cultural intelectual con la transmisión y práctica de valores, lo que dotará al adolescente tenga una mejor capacidad de adaptación, en su entorno social y personal; si los adolescentes perciben un inadecuado ambiente familiar, esto perjudicaría en su entorno social, su autoestima, motivación y la capacidad de resiliencia que ellos puedan tener, que ha generado inestabilidad económica, educativa y familiar por ello, que se debiera prestar atención en cómo se establecen las relaciones en el ambiente familiar a la vez poder afrontar situaciones de una manera resiliente y satisfactoria.

**Formulándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima social familiar y la resiliencia en adolescentes de la Institución Educativa Aduni Mas, Andahuaylas – 2021?**

### **Objetivos**

Determinar la relación que existe entre el clima social familiar y la resiliencia en adolescentes.

### **Marco conceptual / conceptualización de las variables**

#### **Clima social familiar**

Los procesos familiares suavizan el estrés y facilitan a todos los que integran a la familia a poder enfrentar las adversidades y poder vencer las adversidades de crisis, expresan que no sólo es el niño (a) quien muestra inseguridad, sino que también se refleja en el núcleo familiar es donde influye y se adaptan a las normas y conductas del hogar. Para que una familia funcione con una paternidad eficaz debe tener un entorno familiar solidario, con una buena comunicación con los otros adultos y una relación positiva con los padres al igual que con la familia (Moya y Cunza, 2019). Según Arroyo (2018), se destaca que el clima social de una familia se refiere todo factor material, mental, psicológico, social y cultural que interviene y establece la calidad de la interacción entre las familias. Un buen clima social familiar se caracteriza por tener un buen dialogo entre los miembros de la familia, brindándose apoyo mutuamente en el hogar, para que de esa manera puedan afrontar situaciones estresores que se da en la vida en el hogar, en el colegio, con los amigos en la sociedad en donde puedan afrontar a situaciones a la cual puedan adoptar nuevas rutas de escape revertirlas y tener una relación positiva. Según Moos, et al. (1984), señalan tres dimensiones siendo estas las siguientes:

**Dimensión relaciones;** esta dimensión muestra el nivel de comunicación y expresión en la familia, así como el nivel de desacuerdo con los miembros, en la que mide si los miembros del grupo se apoyan entre sí, expresan sus sentimientos, cólera, agresividad  
**Dimensión de desarrollo;** se basa ya en los cambios que se va dando en el núcleo familiar, como es la toma de decisiones, seguridad, formas de comportamiento en lo social y cultural, lo religioso.

**Dimensión estabilidad;** ocurre en la estructura organizacional familiar y ocurre el control de la familia que se da al igual que con otros miembros.

Esta variable se fundamenta en la teoría de Moos, et al. (1984), explican su teoría en términos del clima social de la familia en el que se desenvuelve el individuo, donde tiene importantes implicaciones en sus actitudes, emociones, comportamientos, salud y bienestar general, además presentan características firmemente diferentes relacionadas al ámbito de convivencia de la familia, influido por las variada relación interpersonal de los individuos que la integran, considerando el diferente aspecto estructural que integra la familia.

### **Resiliencia**

Rutter (2007), menciona que cuando se habla de resiliencia se hace alusión a la capacidad que tiene el individuo de lograr resultados relativamente buenos de manera eficiente y eficaz, y de crecer y desarrollarse en diferentes áreas de la vida, a pesar de las experiencias negativas. De manera similar, Wagnild y Young (1993) encontraron que la resiliencia es un rasgo de personalidad positivo que puede resistir y tolerar presiones y obstáculos mientras hace lo correcto. Además, se comprende como la habilidad que tiene un individuo para superarse, fortalecerse e incluso cambiar a pesar de experimentar condiciones de vida desfavorables y decepciones. Por lo que resulta ser una característica positiva de la personalidad, con una capacidad, un proceso dinámico y evolutivo, en la que puedan súper los obstáculos, frustraciones, preocupaciones en el ámbito familiar, social, colegio pese a ello poder salir fortalecidos debido a las situaciones que pasaron, superando los traumas que atravesaron a lo largo de su desarrollo, con conductas positivas y con la capacidad de resiliencia.

De acuerdo a Wagnild y Young (1993), las dimensiones son las siguientes: Confianza en sí mismo; es la capacidad de creer en uno mismo y sus capacidades, así como de ser consciente de las propias fortalezas y limitaciones. Perseverancia; es la determinación de continuar luchando contra la adversidad y construyendo una vida a través del compromiso y la práctica de la autodisciplina.

Ecuanimidad; es la capacidad de mantener una visión equilibrada de la propia vida y las experiencias, afrontar con calma las situaciones adversas y ajustar la actitud ante los problemas.

Auto aceptación; es la capacidad de aceptar la vida tal como es y aceptar la realidad en situaciones agradables y desagradables, sin cambiar o luchar contra las cosas que no podemos controlar.

Esta variable se basa en la teoría de Wagnild y Young (1993), explica por qué algunas personas responden bien al estrés y la adversidad, y es una persona positiva que puede triunfar con confianza frente a la adversidad. La resiliencia se señala como la capacidad de y al desarrollo deficiente antes de que se entienda como la capacidad humana para superar las experiencias negativas, convertir la discapacidad en factores positivos y, por lo tanto, lograr resultados prometedores. Encontrar la manera de deshacerse de los obstáculos.

### **Metodología**

Fundamentándose en un enfoque cuantitativa, el tipo de investigación es aplicada, de corte transversal, siendo el diseño seleccionado no experimental, descriptivo correlacional. La selección de la muestra se realizó a través de la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo un total de 4 adolescentes. Para la realización de recolección de datos se hizo con el cuestionario para evaluar el clima social familiar el cual tiene como autor a Moos, Moos y Trickett (1984), el cual fue adaptado por Ruiz y Guerra (1993) y un cuestionario para evaluar la resiliencia el cual tiene como autor a Wagnild y Young (1993), siendo ambos instrumentos estandarizados. Para la realización de la estadística en la cual se elaboraron tablas y estadística inferencial en la cual se logró probar las hipótesis planteadas, se empleó los programas de Excel y de SPSS Versión 25.

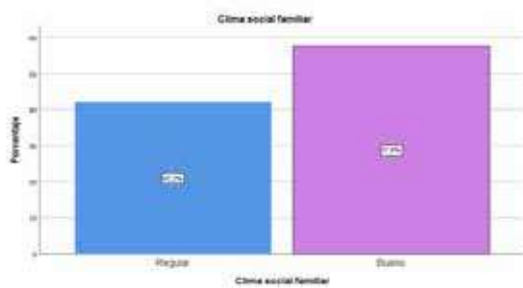
### **Resultados**

**Tabla 1.**

Clima social familiar en adolescentes

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 27         | 42,2%      |
| Bueno   | 37         | 57,8%      |
| Total   | 64         | 100,0%     |

**Fuente:** Data de resultados



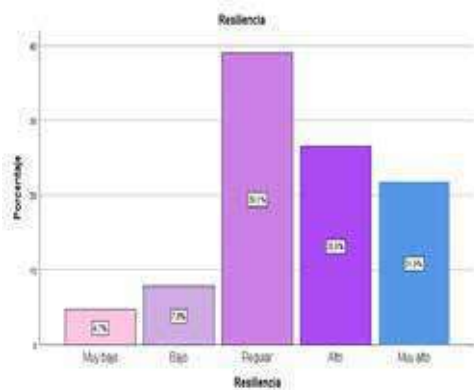
De acuerdo a las respuestas obtenidas de los 64 estudiantes encuestados, se evidencia que el 42,2 % es un nivel regular y el 57,8% es un nivel bueno.

**Tabla 2.**

Resiliencia en adolescentes

|          | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Muy bajo | 3          | 4,7%       |
| Bajo     | 5          | 7,8%       |
| Regular  | 25         | 39,1%      |
| Alto     | 17         | 26,6%      |
| Muy alto | 14         | 21,9%      |
| Total    | 64         | 100,0%     |

**Fuente:** Data de resultados



De acuerdo a las respuestas obtenidas de los 64 estudiantes encuestados, se evidencia que el 4,7% es de nivel muy bajo, el 7,8% es de nivel bajo, el 39,1% es de nivel regular, el 26,6% es de nivel alto y por último el 21,9% es de nivel muy alto.

En cuanto a la prueba de hipótesis general el resultado del p valor fue de 0,483 es mayor al valor de significancia ,05 por lo que se acepta la H0 y se rechaza H1; por lo tanto, no existe relación significativa entre las variables en mención.

### Discusión de resultados

Con respecto a la variable clima social familiar, el 57,8% se ubican en el nivel bueno; estos resultados se antepone a Álvarez (2019) quien realizó su estudio en Ecuador, donde evidenció que el 37,1% de los adolescentes presentan un nivel regular, por otro lado,

resultó ser similar a los siguientes estudios entre ellos, Ángeles (2019), quien realizó su estudio en la ciudad de Lima, muestra que el 46,2% se encuentran en un nivel bueno; de igual manera, Osorio (2018) en la ciudad Chiclayo, señala que el 72,2% se encuentran en un nivel bueno, Córdova (2020) en la ciudad de Trujillo, muestran que el 68,4% de los adolescentes presentan un nivel bueno. Esta variable se basa teóricamente en Arroyo (2018), donde el clima social familiar interviene y determina la calidad de las interacciones familiares, todos materiales, mentales, psicológicas, sociales y señala que se refiere a factores culturales.

En cuanto a la variable resiliencia, el 39,1% se ubican en el nivel regular; estos resultados son similares a los de Bayrón (2019) quien realizó su estudio en el vecino país del Ecuador exactamente en la provincia de Azuay, muestran que el 86,1% de los adolescentes se encuentran en un nivel medio alto; por otro lado, estos resultados difieren de Herrera (2020) quien también realizó su estudio en ese mismo país, quien evidenció que el 40,5% presenta un nivel medio bajo de resiliencia; por otro lado, Cardoza (2019) quien realizó su estudio en el departamento de Piura, evidenció que el 39,8% un nivel medio alto. Esta variable, en teoría se fundamenta por Wagnild y Young (1993), en la que afirma que la resiliencia es un rasgo positivo de la personalidad que permite a las personas resistir, soportar presiones y obstáculos, y desafiarse a sí mismos, incluso si están haciendo lo correcto. Además, puede entenderse como la capacidad de una persona a pesar de las situaciones que estén atravesando pueden superarse, fortalecerse e incluso cambiar a pesar de experimentar condiciones de vida desfavorables y decepciones.

### Conclusiones

Se determina que no existe relación significativa entre el clima social familiar y la resiliencia en adolescentes de la Institución Educativa Aduni Mas, Andahuaylas – 2021; lo cual se afirma por el valor de obtenido el cual fue de 0,483 lo cual permite aceptar la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Se establece que no existe relación significativa entre la dimensión de relaciones de clima social familiar y la resiliencia en adolescentes; lo cual se afirma por el valor de obtenido el cual fue de 0,202.

Se establece que no existe relación significativa entre la dimensión de desarrollo de clima social familiar y la resiliencia en adolescentes; lo cual se afirma por el valor de obtenido el cual fue de 0,452.

Se establece que existe relación significativa entre la dimensión de estabilidad de clima social familiar y la resiliencia en adolescentes; lo cual se afirma por el valor de obtenido el cual fue de 0,008; así también la correlación de Rho de Spearman fue de ,329\*\* siendo esta positiva baja.

### Recomendaciones

Al personal directivo realizar capacitaciones dirigidas al personal docente para que puedan hacerles frente a los desafíos que se presenten en la institución, reduciendo así el riesgo de un clima social familiar negativo.

A los adolescentes, participar en talleres charlas para que puedan obtener los conocimientos necesarios para hacerle frente a las distintas situaciones como la depresión la falta de confianza en uno mismo.

A los adolescentes, velar por su bienestar psicológico, emocional y físico teniendo en cuenta actividades que resulten beneficiosas como, por ejemplo, hablar de sus emociones, escuchar música, realizar ejercicio, meditación, entre otros y mejorar su calidad de vida en su entorno social, familiar.

A los futuros investigadores fomentar a realizar estudios experimentales para desarrollar estrategias que se enfoquen al clima social familiar y el entorno en el que se desarrollan.

**Conflicto de intereses:** Ninguno.

### Referencias Bibliográficas

- Álvarez, L. (2019). Clima social familiar en estudiantes de bachillerato víctimas de acoso escolar de una institución educativa. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología Social, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32856>
- Ángeles, E. (2019). Clima social familiar y resiliencia en estudiantes de una institución educativa de lima – 2019. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/993>
- Arroyo, G. (2018). Clima social familiar y rendimiento académico en el Área de Comunicación en estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 31521 Pampas Tayacaja – 2017. [Tesis para optar el título profesional en psicología educativa, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31115/arroyo\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31115/arroyo_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bayrón, C. (2019). Resiliencia y consumo de sustancias en adolescentes. [Tesis de maestría en psicoterapia integrativa, Universidad de Uzuquay]. Repositorio Institucional Uzuquay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8661>
- Cardoza, J. (2019). Clima social familiar y resiliencia en estudiantes de 5to de secundaria de la institución educativa Hermanos Meléndez – La Unión, 2019. [Tesis de maestría en docencia universitaria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional cesar vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42902>
- Contreras, M. (2018). Resiliencia y clima social familiar en estudiantes de Instituciones educativas mixtas con jornada escolar completa zona urbana, Cutervo – Cajamarca. [Tesis de maestría en Psicología Educativa] Repositorio institucional cesar vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34554>
- Córdova, R. (2020) Clima social familiar e inteligencia emocional en estudiantes de segundo año de secundaria de la institución educativa Bruning en Trujillo, 2020 [Tesis de maestría en psicología educativa, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53314>
- Herrera, M. (2020). La resiliencia y su relación con la agresividad en adolescentes infractores. [Tesis para obtener el título de Psicólogo Clínico, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31382>
- Hidalgo, E. (2019). Estilos de atribución interna y la resiliencia en los estudiantes de décimo año de E.G.B., jornada matutina de la unidad Educativa Ana Páez, provincia de Cotopaxi [Tesis para optar el título de Psicólogo Educativo y Orientador Vocacional, universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30935>
- Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1984). Escalade clima social familiar: familia, trabajo instituciones correlacionales y aulas. Adaptación española manual Madrid tea.
- Rutter, M. (2007). Resiliencia, competencia y afrontamiento. Revista Negligencia de abuso infantil, 31, pp. 205-209. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2007.02.001>

Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1984). Percepción de clima social familiar y actitudes ante situaciones de agravio en la adolescencia tardía. *Revista, interdisciplinaria*, 26 (2). <https://www.redalyc.org/pdf/180/18011827007.pdf>

Moya, M. y Cunza, D. (2019). Clima social familiar y resiliencia en estudiantes de 3°, 4° y 5° año de secundaria. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/361/pdf>

Osorio, V. (2018). Clima social familiar y su relación con la depresión en estudiantes de secundaria de una institución educativa. Chiclayo, 2018 [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, Universidad particular de Chiclayo]. [http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/315/1/T004\\_42963041.pdf](http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/315/1/T004_42963041.pdf)

Ruiz, C. y Guerra, E. (1993). Estandarización del Test FES/ Clima Social en la familia para Lima Metropolitana. *Revista IIPS*, 16(2), 157 – 179

Wagnild, G. y Young, H. (1993). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología clínica* 11(3)125 -146. [https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/images/tablaContenidos03SubSec/01.2006\(3\).Becona.pdf](https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/images/tablaContenidos03SubSec/01.2006(3).Becona.pdf)