

VALIDACIÓN DE DOS INSTRUMENTOS PSICOMÉTRICOS PARA MEDIR CLIMA Y ESTRÉS LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE ALTA COMPLEJIDAD EN SANTIAGO DE CHILE

VALIDATION OF TWO PSYCHOMETRIC INSTRUMENTS TO MEASURE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK STRESS IN A TERTIARY CARE CENTER IN SANTIAGO DE CHILE

Juan Pablo Flores Cofré*

Diana López Alonso** y Alejandro Lorca Ramírez***

Resumen

Este estudio tuvo por objetivo la validación de dos instrumentos psicométricos en torno al clima laboral y al estrés laboral para un establecimiento de salud pública de alta complejidad, dentro de la región Metropolitana de Chile. El instrumento de clima laboral fue confeccionado inicialmente con 50 ítems agrupados en 12 dimensiones. Por otro lado, el instrumento de estrés laboral se construyó sobre la base de 20 ítems, agrupados en 5 dimensiones. La muestra para ambas encuestas incluyó la participación de 611 personas, entre médicos, profesionales no médicos, técnicos paramédicos, administrativos y auxiliares. Las pruebas preliminares de discriminación, análisis factorial exploratorio y confirmatorio junto al análisis de confiabilidad arrojaron una versión definitiva con 13 ítems agrupados en 4 dimensiones para la escala del clima laboral y 12 ítems con 4 dimensiones para la escala de estrés laboral.

Palabras clave: instrumentos psicométricos – clima laboral – estrés laboral.

* Psicólogo de la Universidad de Santiago, Chile. Autor principal.

** Psicóloga de la Universidad del Norte, Colombia. Colaboradora.

*** Psicólogo de la Pontificia Universidad Católica, Chile. Colaborador.

Abstract

The objective of this study was the validation of two psychometric instruments around work climate and labor stress for a highly complex public health facility, in the metropolitan region of Chile. The work climate instrument was initially made with 50 items grouped into 12 dimensions. On the other hand, the work stress instrument was built based on 20 items, grouped into 5 dimensions. The sample for both surveys included the participation of 611 people, composed of medical and non-medical professionals, paramedical technicians, administrative and service assistants. Preliminary tests of discrimination, exploratory and confirmatory factor analysis together with the reliability analysis yielded a definitive version with 13 items grouped in 4 dimensions for the work climate scale and 12 items with 4 dimensions for the work stress scale.

Keywords: Psychometric instruments – work climate – work stress.

Introducción

El estrés laboral y el clima organizacional son estudios que llevan bastantes años de desarrollo¹. Las razones para que estas investigaciones hayan tendido a complementarse a lo largo del tiempo se explicarían principalmente por el hecho de circunscribirse a un ámbito en común: el entorno laboral.

El trabajo incorpora múltiples conceptualizaciones que lo vuelven un fenómeno trascendental y por sí mismo estructural en la articulación de cualquier organización social con el propósito de alcanzar una meta. Para dichos fines se necesita de: 1) consecución de objetivos alcanzados –rendimiento– y 2) esfuerzo para conseguirlos –desempeño–. Justamente, este último punto enfatiza en las «formas» de realizar un trabajo –calidad que puede variar en relación al comportamiento de las personas y que ha sentado la inquietud no solo de directivos, jefaturas y representantes de grupos de personas, sino también de muchos investigadores a lo largo del tiempo– para tratar de vislumbrar y controlar aquellos factores que intervienen en la variabilidad del desempeño y de este modo poder predecir determinado rendimiento y estabilidad.

1 En torno al clima organizacional, es inevitable mencionar las investigaciones de Elton Mayo en la planta de Hawthorne de la Western Electric Company –entre 1924 y 1933– al aumentar o disminuir la iluminación ambiental para comprobar el incremento de la productividad de los trabajadores. Por el lado del estrés laboral, destacan las investigaciones pioneras de Friedman, Rosenman y Carroll alrededor de 1958, donde midieron a un grupo de contadores los niveles séricos de colesterol y los tiempos de coagulación de la sangre de los asesores fiscales durante y después de la temporada *peak* de impuestos (Smith, Derrick, & Koval, 2010).

Precisamente, muchas investigaciones consideran al buen clima organizacional como una variable predictora sobre los niveles de desempeño, que mejora la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (Neal, Griffin & Hart, 2000; Segredo & Reyes, 2004; Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo, 2006; Carmona & Jaramillo, 2010; Pelaes, 2010; Bernal, Pedraza & Sánchez, 2013). Por otro lado, los estudios en torno a la variable de estrés laboral se plantean en una dirección opuesta, asumiendo que a niveles altos y sostenidos en el tiempo aumentarán los índices de accidentabilidad, así como también en las intenciones de rotación, ausentismo, fuerte presencia de licencias médicas y disminución de la productividad (Fernández García, 2010; LaFalce, 2012).

En relación a lo anterior, Köhler y Martín Artilles (2007) hacen hincapié en una cuestión de vital relevancia, al entender al «trabajo» como una relación básica de la sociedad que contribuye a la formación de subjetividades, tanto individuales como colectivas. Esta declaración no deja de ser cierta y pone de manifiesto el peso que tiene la percepción como recurso preponderante en la interpretación que los sujetos realizan de la interacción con todas las condiciones que se ven envueltas dentro de su entorno laboral.

El estudio de estas variables, por lo tanto, dependerá de las condiciones o características que alimenten la relación formal e informal entre el sujeto y la organización, dependiendo de diversas condicionantes, a saber: culturales, de género, educacionales, sociodemográficas, tecnológicas, estructurales, territoriales, recursos instrumentales de la organización, años de experiencia y habilidad, grado de conocimiento del contexto laboral, grado de influencia y poder, intereses y prioridades individuales y colectivas, objetivos, políticas y procedimientos organizacionales, entre muchas otras.

Dichas condicionantes incentivarán la variabilidad de factores asociados a la interacción entre personas y contextos laborales particulares, con la precaución de que dichos factores no siempre podrán ser precisados anticipadamente. Así lo adelantaba Reyes Lagunes (1993), al señalar que los diseños de muchos instrumentos de medición no consideran la indagación directa de los individuos, sino más bien, son articulados solo desde una base teórica previa para su contrastación. Para dar respuesta a aquellas características perceptuales que interactúan entre funcionarios y su entorno laboral en el ámbito de clima y estrés laboral, será necesario describir brevemente el contexto de salud pública que guía y supervisa el funcionamiento de este establecimiento, cuadro que enmarca la plataforma para la construcción y validación de estas escalas psicométricas, entendidas como herramientas de gestión.

Para contextualizar, es necesario indicar que, para las organizaciones pertenecientes a la Administración del Estado de Chile, uno de los sectores más complejos es el de la salud pública (Boris Poch, Bustamante Badilla, &

Rojas Zúñiga, 2014)², condición que obligaría a poseer mecanismos de control necesarios para establecer la hoja de ruta sobre la cual priorizar objetivos a corto, mediano y largo plazo. Frente a esta necesidad, surge entre 2002 y 2005 la «reforma de salud» (Valdivieso Dávila & Montero Labbé, 2010), a través del régimen de garantías de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera en la atención de salud para una cantidad determinada de patologías, según distintos grados de complejidad, definiéndose cuatro grandes objetivos como parte de la Estrategia Nacional de Salud 2010-2020: a) mejorar la salud, b) asegurar la calidad, c) reducir las inequidades y d) aumentar la satisfacción.

Estos objetivos serían transversales para todos los organismos dependientes del Ministerio de Salud, donde este establecimiento de salud no sería la excepción. A nivel local, debiese responder a cuatro grandes indicadores de gestión: establecimientos autogestionados en red –EAR–, acreditación, metas sanitarias y finalmente, los compromisos de gestión –COMGES–. Dicho esto, el compromiso de gestión N° 21, sobre ausentismo laboral, cumple con ser actualmente el marco referencial para trabajar preventivamente sobre las buenas prácticas laborales, la calidad de vida de los funcionarios, conciliación familia-trabajo, prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral o sexual y el fortalecimiento de ambientes laborales saludables; indicador asociado además al instructivo presidencial de 2015 acerca de los derechos laborales, condiciones laborales y ambientes laborales como ejes principales en el fortalecimiento del aporte que los funcionarios realizan para el cumplimiento de la función pública y la satisfacción de la ciudadanía (Servicio Civil, 2005).

A raíz de lo anterior, el estudio de los ambientes laborales a través de la medición del clima y estrés laboral permite analizar parte de las brechas establecidas entre los objetivos que la organización posee, versus la labor que desarrolla habitualmente; sobre todo entendiendo que este hospital es un establecimiento proveedor de salud con derecho a la misma (Arnoletto & Díaz, 2009), cuyos objetivos no serían ajenos a su propia realidad, en cuanto al resguardo de ambientes laborales saludables y la satisfacción de sus propios funcionarios. Este interés faculta a sus directivos y jefaturas para canalizar esfuerzos en beneficio de mejores decisiones para el fortalecimiento de los equipos de trabajo en torno a una adecuada gestión de personas.

Por lo tanto, si bien este artículo pretende la validación de dos escalas psicométricas, lo interesante será conocer aquellos factores o condiciones que los funcionarios estarían definiendo como significativos para percibir el estrés laboral y clima organizacional en su interacción cotidiana con este establecimiento de salud.

2 Las razones que sostienen esta afirmación se explicarían por el financiamiento que los gobiernos de turno destinan anualmente al coste de la salud versus la creciente demanda epidemiológica, problemas de descentralización por especialidades médicas en regiones, así como también al tipo de relación entre el sistema público y privado del país, el cual perpetúa un sistema desigual basado fundamentalmente en el gasto financiero de los individuos.

Método

Tipo y diseño de la investigación

Estas metodologías se enmarcan dentro de la investigación de tipo descriptivo/ correlacional, *ex post facto*, con diseño no experimental (Kerlinger, 1979).

Población y muestra

La tabla N° 1 expone la dotación de personas que participaron en este estudio, separadas por categorías para fines de representatividad sociodemográfica.

Tabla N° 1. Datos sociodemográficos para la población y muestra³

	Población	Muestra
Titulares	619	136
Contrata	2.109	294
Honorarios	670	181
Total	3.398	611

Profesionales ley N° 18.834	961	145
Profesionales leyes N°s. 19.664 y 15.076	584	98
Técnicos paramédicos	1.115	259
Administrativos	415	66
Auxiliares	323	43

3 La regulación laboral para los funcionarios dependientes del Ministerio de Salud posee dos vertientes de clasificación: los médicos, químicos farmacéuticos y odontólogos se rigen por las leyes N°s. 19.664 —modalidad diurna de contrato— y 15.076 —modalidad de turno—; mientras que el resto de los estamentos (profesionales, administrativos, auxiliares y técnicos paramédicos) están afectos a la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo. Asimismo se distingue entre titulares —quienes ocupan un cargo en la planta del establecimiento de salud fijada por ley—, funcionarios a contrata —cuyo vínculo con la Administración dura hasta el 31 de diciembre de cada año, pudiendo ser renovado— y contratados a honorarios —cuyos derechos y obligaciones se establecen en sus contratos—.

Variables

Clima laboral

Para la definición de este constructo, se trabajó bajo el aporte teórico de Gómez y Vicario (2008) al establecer los atributos de análisis de acuerdo a 3 niveles: nivel individual –atributo propio–, interpersonal –atributo de la interacción y roles– y organizacional –atributo de políticas, normas y procedimientos–. Siguiendo esta orientación, se entenderá el clima laboral como la agrupación de percepciones subjetivas que las personas efectúan de acuerdo a su relación cotidiana con las características de la organización.

Estrés laboral

Se entenderá por estrés laboral a distintos niveles de tensión entre el sujeto y la organización, lo que a niveles altos generará un desequilibrio entre las demandas y condiciones laborales frente a las capacidades del sujeto y sus recursos por controlar la situación, medido en términos de incertidumbre y de las reacciones emocionales que subyacen a dichas interacciones (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000; Vergara, 2003; Lazarus & Folkman, 1986).

Procedimiento

1ª Etapa: construcción de escalas psicométricas.

Esta fase consistió en la recopilación de información teórica y de campo para la construcción de reactivos derivados del 50 % de la revisión de la literatura y 50 % de los resultados del análisis categorial de acuerdo al proceso de entrevistas.

En primera instancia, posterior a la entrega de un consentimiento informado, se aplicaron estudios cualitativos por medio de entrevistas individuales a funcionarios de unidades representativas del hospital, según subdirección correspondiente –médica, gestión del cuidado, enfermería, gestión y desarrollo de las personas, administrativa y operaciones– en torno a la percepción que estas personas tenían de las condiciones relevantes al interior de su lugar de trabajo. Se efectuó un análisis categorial para decodificar las dimensiones más preponderantes de dicha interpretación.

En segundo lugar, se recogieron variables recopiladas gracias al trabajo de diversos autores a lo largo del tiempo. Para el clima organizacional destacan Hellriegel (1974), Schneider y Reichers (1980), Rousseau (1988), Litwin y Stringer (1968), Newman (1977), Likert (1976), Friedlander y Margulies (1969), Rodríguez (2010), Jones y James (1979), Forehand y Gilmer (1964) y Campbell, Dunnette,

Lawler y Weick (1970). Respecto al estrés laboral destacan Ivancevich y Matteson (1989), LaFalce (2012), Lazarus y Folkman (1986), Newman y Beehr (1978), Hobfoll (1989), Feldman (2006), Levinson (2004), Fernández García (2010), Karasek (1979), Burrows y McGrath (2000).

En tercer lugar, se elaboró una tabla de contingencia para determinar el grado de ajuste entre las categorías levantadas, de acuerdo al significado denotativo de las palabras emitidas por los participantes junto a las dimensiones mayormente consideradas por los autores estudiados, definiendo un total de 12 dimensiones con 50 ítems para la escala de clima laboral y 5 dimensiones con 20 ítems para la escala de estrés laboral.

La validez de contenido fue sometida a la evaluación de cinco jueces expertos, académicos y especialistas en psicología social y de las organizaciones de tres diferentes establecimientos de educación superior. Se les solicitó examinar los reactivos considerando los siguientes criterios: a) pertinencia; b) relevancia y c) facilidad de comprensión. Posterior a esta evaluación, la escala de clima laboral quedó compuesta por 44 reactivos agrupados dentro de 12 dimensiones —presencia, respaldo, reconocimiento, toma de decisión, claridad organizacional, planificación y prevención, procesos de trabajo, comunicación, trabajo interdisciplinario, compromiso, cohesión grupal y motivación— y 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones —fatiga emocional, sobrecarga de trabajo, condiciones de trabajo, procesos de cambio y recursos y condiciones físicas— para la escala de estrés laboral.

2ª Etapa: aplicación de prueba piloto

La prueba piloto fue presentada en un formato de cuatro apartados. En primer lugar, un consentimiento informado mediante el cual los evaluados aprobaban participar voluntariamente en este estudio. En segundo lugar, se incluyeron condiciones sociodemográficas relacionadas a estamento —profesional, técnico paramédico, administrativo y auxiliar—, sexo —hombre, mujer, intersexual—, oficio —secretaria, médico, etcétera—, edad, antigüedad en el hospital y situación contractual. En tercer lugar, se adjuntó la escala de clima laboral, acompañada de la escala de estrés laboral —ver anexos—.

Los reactivos para ambas escalas se presentaron a través de un formato tipo Likert. La selección para el clima laboral iba de 1 a 6 puntos —0 = totalmente en desacuerdo; 1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = relativamente en desacuerdo; 4 = relativamente de acuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = totalmente de acuerdo—. Para la escala de estrés laboral, la selección fue de 0 a 4 puntos para considerar al reactivo como una condición que genera estrés, a saber: 0 = nunca es fuente de estrés; 1 = casi nunca es fuente de estrés; 2 = algunas veces es fuente de estrés; 4 = casi siempre es fuente de estrés; 5 = siempre es fuente de estrés.

El levantamiento de información por medio de entrevistas individuales y aplicación de encuesta piloto se desarrolló entre 2017 y 2018. Ya sea en aplicaciones individuales como colectivas, se solicitó a los participantes retroalimentación en torno a la redacción y pertinencia de los ítems incluidos, además de la coherencia respecto al concepto sobre el cual los ítems se construyeron.

Resultados

Clima laboral

Análisis de homogeneidad, correlación ítem-puntaje total y fiabilidad

Se desarrolló por medio de las diferencias de valores absolutos y niveles de significancia, en torno al contraste de medianas de cada ítem de acuerdo al 25 % de personas con puntajes más altos contra el 25 % de sujetos con puntajes más bajos, a través de la prueba de U de Mann-Whitney, debido a que la matriz de datos no arrojó una distribución normal ($KS < 0.05$). Los resultados permitieron eliminar el ítem 16 —inverso—, decisión que fue corroborada a través de la correlación ítem-puntaje total — ρ de Spearman—. El resto de los ítems obtuvieron índices que no bajaron de .40, además del análisis de fiabilidad si se elimina el elemento para cada ítem, demostrando preliminarmente una consistencia interna elevada para toda la escala ($\alpha = .913$).

Análisis factorial exploratorio

En primera instancia, se realizó un análisis de componentes principales con rotación Varimax. La medida de adecuación de la muestra alcanzó valores alentadores a través de la prueba Kayser-Meyer-Olkin —en adelante KMO— con un .935, junto a los niveles significativos de la prueba de esfericidad de Bartlett ($X^2 = 6245.439$; $p = .000$). La tabla N° 2 expone la agrupación de reactivos en 6 factores predominantes para el clima organizacional.

Tabla N° 2. Agrupación de factores del clima organizacional mediante análisis factorial exploratorio

Clima Organizacional						
	Nivel organizacional		Nivel interpersonal		Nivel individual	
REACTIVOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6
2	0.81					
13	0.75					
43	0.75					
3	0.75					
4	0.72					
15	0.70					
1	0.66					
28	0.64					
25	0.62					
7*	0.61					
27	0.59					
30	0.54					
26*	0.52					
37	0.51					
40		0.72				
39		0.64				
31		0.50				
8			0.76			
32			0.74			
20			0.71			
41			0.55			
9			0.54			
11				0.63		
33*				0.58		
21*				0.52		
42					0.81	
44*					0.72	
36					0.52	
24					0.50	
12*					0.47	
14						0.65

Clima Organizacional						
	Nivel organizacional		Nivel interpersonal		Nivel individual	
REACTIVOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6
17						0.64
22						0.56
34						0.46
23						0.44
29*						0.44
% de varianza explicada	41.00	6.07	4.73	3.65	3.08	2.81
& de varianza acumulada	41.00	47.07	51.80	55.45	58.54	61.35

* Reactivos invertidos

Los 6 factores explicaron el 61.34 % de la varianza total, siendo el primero de ellos el más robusto, con un 41 % de presencia para toda la varianza. Se tomó la decisión de eliminar los reactivos 5, 6, 10, 18, 19 por no agruparse en un mínimo de tres reactivos por factor, así como también el ítem 35 por no mostrar un peso factorial mayor o igual a .40 (Tabachnick & Fidell, 2013). Estos resultados redujeron a la mitad las dimensiones que inicialmente se plantearon en base al análisis teórico y de campo.

Análisis factorial confirmatorio

En el afán por confirmar la estructura factorial exploratoria, la matriz de datos fue sometida a las siguientes medidas de ajuste (tabla N° 3), a saber: ajuste absoluto (X^2 /gl, GFI, RMSEA), ajuste incremental (NFI, TLI, IFI, RFI, CFI) y parsimonia (AGFI).

Tabla N° 3. Índices de bondad de ajuste para los modelos de clima organizacional

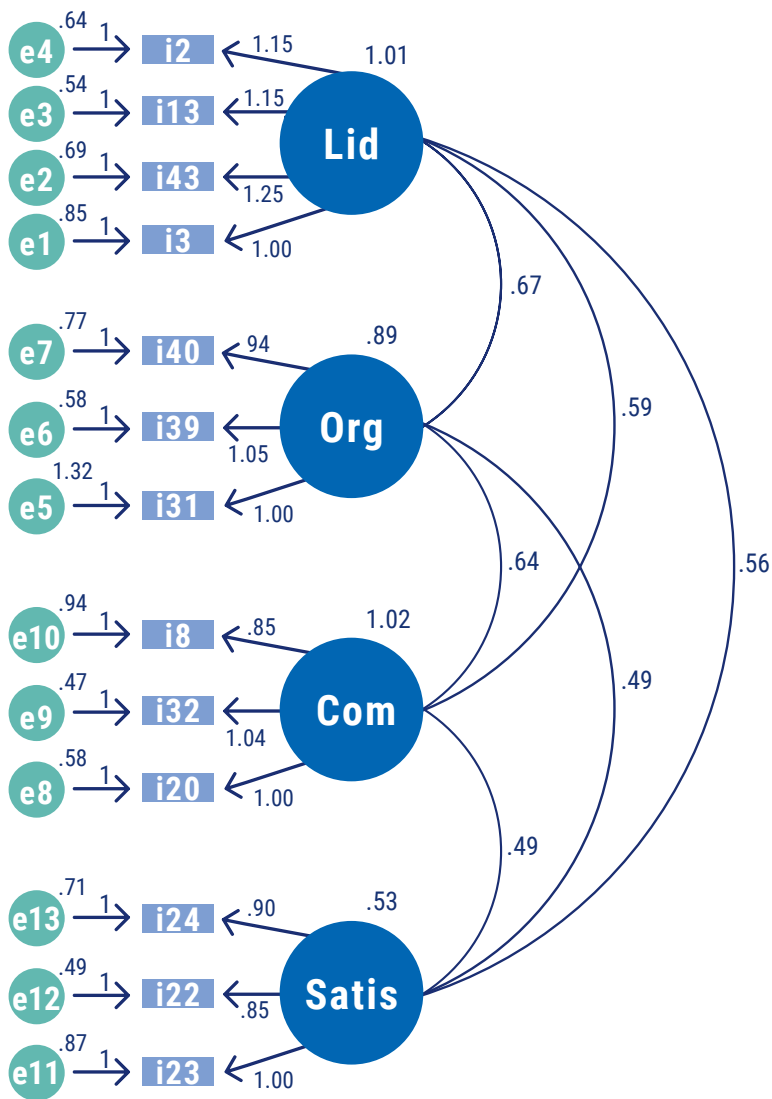
Medidas de ajuste	Modelo preliminar	Modelo definitivo
X ² /DF	3.671	2.063
GFI	0.831	0.938
RMSEA	0.074	0.060
NFI	0.824	0.926
RFI	0.789	0.902
IFI	0.912	0.957
TLI	0.856	0.942
CFI	0.890	0.942
AGFI	0.798	0.904

Nota: X²/DF= *chi* cuadrado relativo; GFI = índice de bondad de ajuste; RMSEA = error de aproximación de la raíz cuadrada media; NFI = índice de ajuste normalizado; TLI= índice Tucker-Lewis; IFI = índice de ajuste incremental; RFI = índice de ajuste relativo; CFI = índice de ajuste comparativo; AGFI = índice ajustado de bondad de ajuste.

El análisis de la información proporcionada por tales indicadores resultó en la eliminación de los ítems 1, 4, 9, 11, 14, 15, 17, 25, 27, 28, 30, 34, 36, 37, 41, 42 y de los ítems invertidos 7, 12, 21, 26, 29, 33, 38 y 44.

La figura 1 muestra el modelo definitivo, cuya agrupación de dimensiones se circunscribe a los siguientes niveles: nivel organizacional –liderazgo y organización–, nivel interpersonal –comunicación– y nivel individual –satisfacción–.

Figura 1. Modelo de medida de escala de clima laboral



Análisis de fiabilidad

La tabla N° 4 permite observar los resultados obtenidos en la estimación del *alpha* de Cronbach para las nuevas dimensiones, las cuales oscilaron de .747 a .883 con un *alpha* de Cronbach global de .898, arrojando niveles aceptables de confiabilidad.

Tabla N° 4. Niveles de *alpha* de Cronbach
para la escala de clima laboral

Clima organizacional	N° de ítems	<i>Alpha</i> de Cronbach
Nivel organizacional		
F1. Liderazgo	4	0.883
F2. Organización	3	0.747
Nivel interpersonal		
F3. Comunicación	3	0.806
Nivel individual		
F4. Satisfacción	3	0.756
Total	13	0.898

Estrés laboral

Análisis de homogeneidad, correlación ítem-puntaje total y fiabilidad

Debido a que los datos no presentaron una distribución normal, se aplicó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, cuyos ítems arrojaron una diferencia absoluta entre valores altos y bajos, superiores a .50, con niveles de significancia menores a .05. Adicionalmente, los niveles de correlación ítem-puntaje total –*rho* de Spearman– junto al análisis de fiabilidad, si se elimina el elemento, permitieron asegurar la permanencia de todos los ítems de esta escala, cuyos índices de correlación no bajaron de .50 y niveles de significancia menores a .05, así como también un *alpha* de Cronbach de .75, obteniendo resultados preliminares aceptables de consistencia interna para toda la escala.

Análisis factorial exploratorio

Con base en el análisis de componentes principales con rotación Varimax, se obtuvieron buenas medidas de adecuación en torno a la posibilidad de factorizar esta escala mediante el valor KMO de .883 y una significancia de .000 a través de la prueba de esfericidad de Bartlett, las cuales en su conjunto asumirían que las correlaciones parciales entre las variables serían suficientemente pequeñas

y cuya matriz es distinta a una matriz identidad. Asimismo, se configuraron 4 factores que explicaron el 65.91 % de la varianza acumulada (ver tabla N° 5), sin la necesidad de eliminar ningún ítem. Este resultado forzó a una reagrupación distinta de los reactivos, debido que al comienzo de este estudio se habían definido 5 dimensiones para este constructo.

Tabla N° 5. Agrupación de factores del estrés laboral mediante análisis factorial exploratorio

Estres Laboral				
Reactivos	F1	F2	F3	F4
46	.78			
48	.74			
50	.73			
45	.72			
51	.64			
57	.62			
58	.60			
59	.57			
52		.76		
49		.71		
47		.68		
56		.63		
54			.80	
53			.79	
55			.78	
63			.71	
64			.69	
62				.77
61				.76
60				.68
% de varianza explicada	34.22	14.77	10.03	6.89
& de varianza acumulada	34.22	48.99	59.02	65.91

Análisis factorial confirmatorio

La matriz de datos de la escala estrés laboral (tabla N° 6) fue sometida a las mismas pruebas de ajuste que la escala de clima laboral, obteniendo los siguientes resultados para el modelo preliminar y el definitivo:

Tabla N° 6. Índices de bondad de ajuste para los modelos de estrés laboral

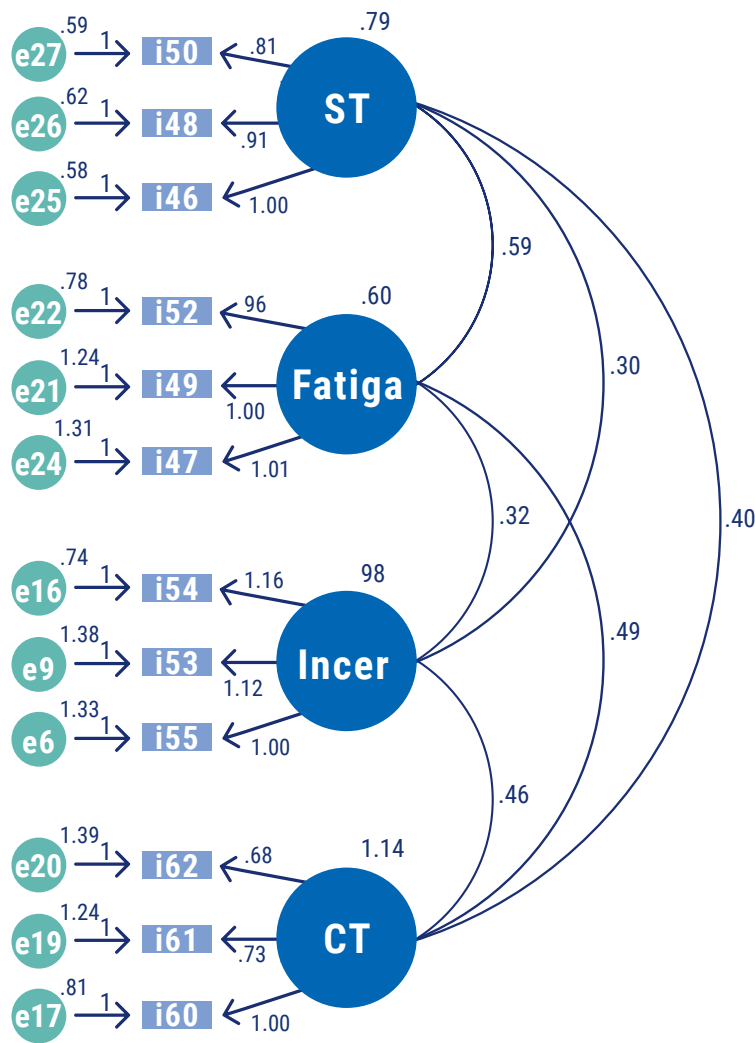
Medidas de ajuste	Modelo preliminar	Modelo definitivo
X ² /DF	3.671	2.063
GFI	0.831	0.938
RMSEA	0.074	0.060
NFI	0.824	0.926
RFI	0.789	0.902
IFI	0.912	0.957
TLI	0.856	0.942
CFI	0.890	0.942
AGFI	0.798	0.904

Nota: X²/DF = *chi* cuadrado relativo; GFI = índice de bondad de ajuste; RMSEA = error de aproximación de la raíz cuadrada media; NFI = índice de ajuste normalizado; TLI = índice Tucker-Lewis; IFI = índice de ajuste incremental; RFI = índice de ajuste relativo; CFI = índice de ajuste comparativo; AGFI = índice ajustado de bondad de ajuste.

Esta información suscitó la eliminación de los ítems 45, 51, 56, 57, 58, 59, 63 y 64.

Por lo tanto, la figura 2 muestra el modelo definitivo de la escala de estrés laboral, estableciendo 4 dimensiones denominadas «sobrecarga de trabajo», «fatiga emocional», «incertidumbre», «condiciones de trabajo», con 3 ítems respectivamente por factor.

Figura 1. Modelo de medida de escala de estrés laboral



Análisis de fiabilidad

La tabla N° 7 arroja los resultados obtenidos en la estimación del *alpha* de Cronbach para las nuevas dimensiones, las cuales oscilaron de .722 a .761 y, por otro lado, un *alpha* de Cronbach Global de .821, definiendo niveles aceptables de confiabilidad.

Tabla N° 7. Niveles de confiabilidad de la escala estrés laboral

Estrés laboral	N° de ítems	Alpha de Cronbach
F1. Sobrecarga de trabajo	3	0.761
F2. Fatiga emocional	3	0.722
F3. Incertidumbre	3	0.748
F4. Condiciones de trabajo	3	0.752
Total	12	0.821

* Niveles aceptables > .70.

Relación clima y estrés laboral

Se utilizó la correlación *rho* de Spearman debido a que la matriz de datos no presentaba una distribución normal.

La tabla N° 8 permite observar correlaciones inversas entre las dimensiones de la escala de clima laboral, frente a las dimensiones de la escala de estrés laboral.

Tabla N° 8. Índice de correlación entre las dimensiones de clima y estrés laboral

Dimensiones	Liderazgo		Organización		Comunicación		Satisfacción	
	<i>rho</i>	sig.	<i>rho</i>	sig.	<i>rho</i>	sig.	<i>rho</i>	sig.
Sobrecarga de trabajo	-.223**	.000	-.334**	.000	-.158**	.007	-.290**	.000
Fatiga emocional	-.152**	.009	-.205**	.000	-.243**	.000	-.293**	.000
Incertidumbre	-.238**	.000	-.319**	.000	-.199**	.001	-.192**	.001
Condiciones de trabajo	-.227**	.000	-.301**	.000	-.197**	.001	-.222**	.000

Nota**. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral); el lado izquierdo de cada columna indica el grado de correlación rho de Spearman; el lado derecho de cada columna incluye los niveles de significancia para cada asociación.

A pesar de no observar niveles altos de correlación inversa entre las variables, es posible rescatar que todas las asociaciones alcanzaron valores significativos ($p < .05$), permitiendo interpretar que estas relaciones no se estarían dando por el azar.

Destaca la correlación más fuerte y significativa entre el factor «organización» junto a la «sobrecarga de trabajo», alcanzando un valor ρ de $-.334$ y $p=.000$.

Discusión

A lo largo de esta investigación, ha sido posible trazar un camino de redefiniciones respecto a los atributos que los funcionarios de este establecimiento de salud perciben como significativos en la relación con su entorno laboral.

Esto ha permitido responder localmente a las preguntas de jefaturas y directivos cuando desean mejorar su propia gestión, o bien, cuando existe incertidumbre acerca de cómo «motivar» más a sus funcionarios.

A raíz de lo anterior, la escala de clima organizacional quedó finalmente compuesta por 13 ítems dentro de 4 factores estructurados, a saber: «liderazgo», entendido como el grado de confianza hacia la figura que ostenta poder formal dentro de su unidad de trabajo; «organización», esto es, el mecanismo mediante el cual la institución ordena y define sus lineamientos, personas y procesos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos; «comunicación», traducida en las formas de expresión en el trato interpersonal; «satisfacción», descrita como el grado de bienestar individual que el sujeto percibe en la relación con su entorno laboral más directo.

La influencia más fuerte de esta escala recae sobre el liderazgo —41 % de la varianza total—, dimensión preponderante dentro de la organización jerarquizada, propia de los establecimientos de estas características. Para sus funcionarios, el factor de liderazgo es un elemento que les permitirá definir y proyectar un clima laboral, dependiendo de la evaluación que se tenga de la jefatura en cuanto a sus prioridades y formas de gestión.

Al mismo tiempo, la reducción a 4 factores sirvió para identificar categorías significativas de clima organizacional de los funcionarios. Si bien abordar las causas de este fenómeno escapa a los objetivos de este estudio, formulamos una hipótesis para ser corroborada en futuras investigaciones, en torno a que los funcionarios proyectarían sus percepciones de alcance inmediato solo con su unidad de trabajo y no con el hospital en su conjunto, debido a dos condiciones:

- 1) la envergadura y dimensión de este establecimiento, el cual está segmentado en distintos niveles de jerarquía y agentes intermediarios, que van desde

la línea basal de funcionarios hasta la directiva —subdirectores y jefaturas para distintos grupos de trabajo; jefaturas de nivel intermedio o jefaturas de oficinas; además de representantes gremiales—; y

- 2) la constante rotación de directivos, que merma la capacidad de planificación estratégica para ofrecer una adecuada continuidad al permanente ajuste entre la implementación de nuevas políticas y los procedimientos que regularmente ejecuta el establecimiento. Tal incertidumbre dificulta proyectar una identidad global de hospital y promueve un «repliegue» de los equipos hacia sus propias unidades o servicios de trabajo.

Por otro lado, la escala de estrés laboral no sufrió grandes modificaciones, quedando con 12 ítems para 4 factores, los cuales mostraron una distribución más equitativa al momento de explicar la varianza total. Los factores definidos fueron: «sobrecarga de trabajo», referida como la percepción de sobrecarga cuantitativa y cualitativa de trabajo; «fatiga emocional», explicada como el agotamiento emocional del trabajador al relacionarse cotidianamente con personas; «incertidumbre», vista como el grado de desinformación hacia condiciones contractuales que rigen la situación laboral de los funcionarios; y «condiciones de trabajo», interpretada en las carencias logísticas que limitarían dotar de continuidad a la organización interna de la unidad.

La relación entre ambas escalas mostró asociaciones interesantes. «Comunicación» y «fatiga emocional» encontraron una significativa correlación inversa que da cuenta de la importancia que tienen en las relaciones interpersonales factores como el trato y formas conductuales de expresión, y que coincide con la necesidad de implementar planes de acción de buenas prácticas laborales por parte de lineamientos gubernamentales. En la medida que se emplee un trato amable y respetuoso, estos elementos serán factores protectores frente a niveles de estrés por fatiga emocional cuando las personas se vean expuestas a relaciones interpersonales tensas, sea entre los funcionarios, pacientes o familiares.

Finalmente, se destaca que el factor «organización» alcanzó los valores más altos de correlación inversa con todas las variables de estrés laboral, cuya preponderancia impacta a dos niveles: por un lado, adquiere la categoría de elemento protector, al dotar a los funcionarios de locus de control externo, ya que facilita y da certidumbre a la ejecución de sus funciones, al disminuir situaciones que puedan despertar algún tipo de estrés laboral; por otro lado, su buena o mala evaluación podrá repercutir en la evaluación del liderazgo, debido a su alta correlación de .67 (ver figura N° 1) y al estar ambos factores circunscritos al tercer nivel organizacional, se convierte en una dimensión estratégica al momento de intervenir en los equipos de trabajo, pues en este punto se encuentran los criterios sobre los cuales dar estabilidad y proyección al entorno laboral.

Referencias

- Arnoletto, E., & Díaz, A. (2009). *Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la Administración pública*. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de <http://www.eumed.net/libros/2009b/550/index.htm>.
- Buris Poch, P., Bustamante Badilla, N., & Rojas Zúñiga, J. (2014). *Análisis crítico del sistema de salud chileno: La puja distributiva y sus consecuencias* (tesis de pregrado). Santiago: Universidad de Chile.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on Work-Related Stress*. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work.
- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario.
- Gómez, M., & Vicario, O. (2008). *Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala*. México: UNAM.
- Hellriegel, D. (1974). Organizational Climate: Measures Research and Contingencies. *Academy of Management Journal*, 17(2), 255-280.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Köhler, H.-D. & Martín Artiles, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales* (2ª ed.). Madrid: Publicaciones Delta.
- LaFalce, S. (2012). *The relationship among stress, leadership, and job satisfaction of information technology professionals* (tesis doctoral). Binghampton: Binghampton University.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Reyes Lagunes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 9 (1), 81-97.
- Servicio Civil. (2005). *Ambientes laborales y buenas prácticas laborales*. Recuperado el 15 de julio de 2018, de http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/artic/20090831ocfile/20090831111948/dnsc_sept_2015.pdf

- **Smith, K., Derrick, P., & Koval, M. (2010).** Stress and its antecedents and consequences in accounting settings: an empirically derived theoretical model. (V. Arnold, Ed.) *Advances in Accounting Behavioural Research* (13).
- **Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013).** *Using Multivariate Statistics* (6ª ed.). Boston, MA: Pearson.
- **Valdivieso Dávila, V., & Montero Labbé, J. (2010).** El plan AUGE: 2005 al 2009. *Revista Médica de Chile* (138), 1040-1046.
- **Vergara, M. (2003).** *Estrés laboral en académicos* (tesis de pregrado). Santiago: Universidad de Santiago de Chile.

Anexos

Anexo N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas que participan de esta entrevista, resguardando la identidad de todos sus integrantes.

El único acceso a este registro será por parte del equipo de desarrollo organizacional de este establecimiento de salud, cuya base de datos servirá para desarrollar los procesos internos de análisis, diagnóstico y eventual intervención organizacional.

Como entrevistado, apruebo participar de este estudio en los marcos que se me han definido, aportando con información fidedigna para los fines pertinentes.

Firma entrevistado

Firma entrevistador
desarrollo organizacional

Anexo N° 2

CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS

Los siguientes cuestionarios autoaplicados, están diseñados para proveerle de diferentes situaciones o condiciones que podrían estar asociadas al clima organizacional –13 ítems– y al estrés laboral –12 ítems– en su lugar de trabajo.

Cada ítem cuenta con seis (6) posibles respuestas: muy en desacuerdo, en desacuerdo, relativamente en desacuerdo, relativamente de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo.

Deberá marcar con una «X» de la manera más sincera posible la alternativa que mejor refleje su opinión respecto a su lugar de trabajo.

Adicionalmente, se solicita contestar la información sociodemográfica consignada en el primer apartado de este instrumento, la cual es de carácter confidencial y reservado, cuyo acceso a los datos será única y exclusivamente por parte del equipo profesional de la oficina de desarrollo organizacional.

Estamento: _____

(Auxiliar, administrativo, técnico, profesional)

Sexo: _____

(Hombre, mujer, intersexual)

Oficio u ocupación: _____

(Secretaria, médico, psicólogo, etcétera)

Edad: _____

Antigüedad en el hospital: _____

Situación contractual: _____

(Titular, contrata, honorarios, reemplazo)

Jornada de trabajo: _____

(Diurno, 3º turno, 4º turno, 4º turno modificado, etcétera)

Nombre de jefatura directa: _____

Anexo N° 3

Reactivos de encuesta clima organizacional. Los reactivos se contestan de acuerdo con la frecuencia que se presentan en cada caso y se utiliza una escala de respuesta tipo Likert con 6 alternativas: 1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = relativamente en desacuerdo; 4 = relativamente de acuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo.

1.	Si me equivoco en el desarrollo de alguna de mis tareas, mi jefatura interviene mediante la supervisión y evaluación continua con el objetivo de mejorar.
2.	La jefatura reconoce cuando hay un buen desempeño mostrado en el trabajo.
3.	Siento que mi jefatura escucha mis inquietudes cuando lo necesito.
4.	Confío en que mi jefatura me respaldará frente a acusaciones de terceros.
5.	Existe una distribución equilibrada de la carga laboral entre el personal.
6.	En mi lugar de trabajo se organizan las funciones de todos con anticipación.
7.	Cuento con la información actualizada de los procesos de trabajo.
8.	En mi lugar de trabajo la gente se expresa de manera cordial.
9.	En mi lugar de trabajo tiende a haber respeto mutuo al momento de comunicarse.
10.	Aquí las personas se preocupan en solicitar de manera amable lo que necesitan.
11.	Estoy comprometido con el trabajo que desarrollo en conjunto con mi equipo y mi jefatura.
12.	Me agrada el equipo de trabajo en el que me encuentro.
13.	El trabajo me ha ofrecido aprendizajes que he podido aplicar en mi vida personal.

Anexo N° 4

Reactivos de encuesta estrés laboral. Los reactivos se contestan de acuerdo con la frecuencia que se presentan en cada caso y se utiliza una escala de respuesta tipo Likert con 5 alternativas: 0 = nunca; 1 = casi nunca; 2 = algunas veces; 3 = casi siempre; 4 = siempre.

1.	La carga de trabajo limita mis capacidades y afecta mi desempeño.
2.	Simplemente tengo más trabajo que hacer que el que puedo realizar durante un día normal.
3.	Debo realizar innumerables funciones al mismo tiempo que escapan a mi control.
4.	Siento que trabajar todo el día con personas me agota.
5.	Me estresa poner mucha atención a las necesidades de otras personas.
6.	Me estresa que en mi trabajo no pueda expresar mis opiniones o emociones.
7.	Me preocupan las decisiones que pueda tomar una nueva jefatura de mi unidad.
8.	Me preocupa la posibilidad de que mi contrato no sea renovado.
9.	Me estresa la posibilidad de que puedan cambiar mis horarios de trabajo sin mi consentimiento.
10.	Me estresa no contar con los materiales y herramientas adecuados para desempeñarme laboralmente.
11.	Me afecta la cantidad de rotación del personal que se vive en mi unidad.
12.	Me inquieta no conocer las nuevas implementaciones que se realizan en mi unidad.

