

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CARMEN DE LA
LEGUA - CALLAO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

AUTORES

IVAN CONCHA HILARES

DELIA MARIA ALBINA AGUILAR BRAVO

Callao, 2020

PERU

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- | | |
|------------------------------------|------------|
| • DR. HERNÁN CORTEZ GUTIERREZ | PRESIDENTE |
| • DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES | SECRETARIA |
| • MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES | MIEMBRO |
| • DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA | MIEMBRO |

ASESORA: MG ROSARIO GUTIÉRREZ CAMPOS

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 138-139

Fecha de Aprobación de la tesis: 11 de Setiembre del 2020

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 132-2020-CDUPG-FCS, de fecha 09 de Setiembre del 2020 el cual designa al Jurado de Sustentación de la Tesis para la obtención del Grado Académico de Maestro.

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño a nuestros padres, esposo(a), quienes con su amor, paciencia y comprensión marcaron el ritmo de nuestras vidas personales, familiar y profesional, a nuestros(as) hijos(as) que son el motor de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos en el camino de la vida diariamente, a todos nuestros docentes que compartieron sus conocimientos con nosotros en cada etapa de nuestra formación profesional.

INDICE

RESUMEN	6
SOMMARIO	7
INTRODUCCION	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. <i>Descripción de la realidad problemática</i>	<i>10</i>
1.2. <i>Formulación del Problema</i>	<i>12</i>
1.3. <i>Objetivo de la Investigación</i>	<i>13</i>
1.4. <i>Limitantes de la investigación</i>	<i>13</i>
MARCO TEORICO	15
2.1. <i>Antecedentes del Estudio</i>	<i>15</i>
2.2. <i>Bases Teóricas</i>	<i>20</i>
2.3. <i>Bases Conceptuales</i>	<i>27</i>
2.4. <i>Definición de términos básicos</i>	<i>45</i>
HIPOTESIS Y VARIABLES	47
3.1. <i>Hipótesis</i>	<i>47</i>
3.2. <i>Definición conceptual de variables.....</i>	<i>48</i>
3.3. <i>Operacionalización de variable</i>	<i>49</i>
DISEÑO METODOLOGICO.....	50
4.1. <i>Tipo y diseño de investigación.....</i>	<i>50</i>
4.2. <i>Método de investigación</i>	<i>52</i>
4.3. <i>Población y Muestra</i>	<i>52</i>

4.4.	<i>Lugar de estudio</i>	53
4.5.	<i>Técnicas e instrumentos para la recolección de la información</i>	54
4.6.	<i>Análisis y procedimiento de datos</i>	60
RESULTADOS		61
5.1.	<i>Resultados Descriptivos</i>	61
5.2.	<i>Resultados inferenciales</i>	77
DISCUSION DE RESULTADOS		81
6.1.	<i>Contrastación de la Hipótesis con los resultados</i>	81
6.2.	<i>Contrastación los resultados con estudios similares</i>	84
6.3.	<i>Responsabilidad ética</i>	87
CONCLUSIONES		88
RECOMENDACIONES		90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		91
ANEXOS		95
	<i>Matriz de consistencia</i>	96
	<i>Tabla de datos</i>	97
	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	100
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS		117
SOLICITUD DE AUTORIZACION		120
CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		121
CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA DIRESA CALLAO		122
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS		123

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1 Operacionalizacion de la variables.....	49
Tabla N°4.5 Ficha tecnica de la variable estrés laboral	55
Tabla N°4.6 Interpretacion de los niveles del estrés laboral	56
Tabla N°4.7 Interpretacion de los niveles de las dimensiones del estrés laboral	57
Tabla N°4.8 Ficha tecnica de la variable clima organizacional.	58
Tabla N°4.9 Interpretacion de nivel del clima organizacional.....	59
Tabla N° 5.1 Tabla de frecuencia de los datos sociodemograficos	61
Tabla N° 5.2 Tabla de frecuencia para la variable estrés laboral	64
Tabla N° 5.3 Tabla de frecuencia para la dimension cansancio emocional.....	65
Tabla N° 5.4 Tabla de frecuencia para la dimension despersonalizacion	65
Tabla N° 5.5 Tabla de frecuencia para la dimension realizacion personal.....	66
Tabla N° 5.6 Tabla de frecuencia para la variable clima organizacional	68

Tabla N° 5.7 Tabla de contingencia estrés laboral *clima organizacional	69
Tabla N° 5.8 Tabla de contingencia cansancio emocional *clima organizacional	71
Tabla N° 5.9 Tabla de contingencia despersonalizacion * clima organizacional	73
Tabla N° 5.10 Tabla de contingencia realizacionpersonal * clima organizacional	75
Tabla N° 5.11 Tabla de la prueba de hipotesis general	77
Tabla N° 5.12 Tabla de la prueba de hipotesis especifica N°1 ..	78
Tabla N° 5.13 Tabla de la prueba de hipotesis especifica N°2 ..	79
Tabla N° 5.14 Tabla de la prueba de hipotesis especifica N°3 ..	80
Tabla N°6.1 Tabla de validez de la Escala de Burnout de Maslach	117
Tabla N°6.2 Tabla de validez del Cuestionario EDCO-MINSA-2011.....	118
Tabla N°6.3 Tabla de confiabilidad de la Escala de Burnout de Maslach	119
Tabla N°6.4 Tabla de confiabilidad del Cuestionario EDCO-MINSA-2011	119

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 4.1 Grafico de diseño de la investigacion.....	51
Grafico 4.3 Grafico de formula estadistica para la muestra	52
Grafico N° 5.2 Grafico de la distribucion de niveles de la variable estrés laboral	64
Grafico N° 5.3 Grafico de la distribucion de niveles de la dimension cansancio emocional.....	65
Grafico N° 5.4 Grafico de la distribucion de niveles de la dimension despersonalizacion	66
Grafico N° 5.5 Grafico de la distribucion de niveles de la dimension realizacion personal.....	67
Grafico N° 5.6 Grafico de la distribucion de niveles de la variable clima organizacional	68
Grafico N° 5.7 Grafico de la distribucion del estrés laboral*clima organizacional	69
Grafico N° 5.8 Grafico de la distribucion de cansancio emocional*clima organizacional	71
Grafico N° 5.9 Grafico de la distribucion de despersionaizacion*clima organizacional	73
Grafico N° 5.10 Grafico de la distribucion de ralizacion personal*clima organizacional	75

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Estrés laboral y Clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la muestra fue constituida por 41 trabajadores del centro de salud Carmen de La Legua, elegidas por muestreo probabilístico aleatorio, la técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron la Escala de Burnout de Maslach para medir el nivel de estrés laboral que comprende 22 ítems y el cuestionario EDCO-MINSA-2011 para medir el nivel de clima organizacional que consta de 28 preguntas, para el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico informático SPSS (Statistical Statistical Package for the Social Sciences) versión 24 y Microsoft Excel 2010.

Los resultados demostraron que el estrés laboral se encuentra mayormente en el nivel medio (65.9%), y el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar (58.5%). Así mismo se obtuvo un p-valor = 0.280 y Rho Spearman = 0.173; lo que concluyo que: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, burnout.

SOMMARIO

Il presente lavoro dal titolo "Stress da lavoro e clima organizzativo nei lavoratori del Centro sanitario Carmen de la Legua -Callao 2020", mirava a determinare la relazione tra stress da lavoro e clima organizzativo nei lavoratori del Centro sanitario Carmen de la Legua-Callao 2020. La ricerca era quantitativa, disegno non sperimentale, trasversale, livello correlazionale descrittivo, il campione era costituito da 41 lavoratori del centro sanitario Carmen de La Legua, scelti da campionamento probabilistico casuale, la tecnica applicato è stato il sondaggio e gli strumenti applicati sono stati la Maslach Burnout Scale per misurare il livello di stress lavorativo che comprende 22 item e il questionario EDCO-MINSA-2011 per misurare il livello di clima organizzativo che consiste di 28 domande, per l'elaborazione i dati sono stati utilizzati dal software statistico SPSS (Statistical Statistical Package for the Social Sciences) versione 24 e Microsoft Excel 2010.

I risultati hanno evidenziato che lo stress lavorativo è prevalentemente di livello medio (65,9%) e il clima organizzativo è a un livello in miglioramento (58,5%). Allo stesso modo, sono stati ottenuti un valore $p = 0,280$ e $Rho\ Spearman = 0,173$; con cui concludo che: non esiste alcuna relazione tra stress lavorativo e clima organizzativo nei lavoratori del centro sanitario Carmen de La Legua, Callao-2020.

Parole chiave: stress lavorativo, clima organizzativo, burnout.

RESUMO

O presente trabalho intitulado "Estresse no trabalho e clima organizacional nos trabalhadores do Centro de Saúde Carmen de la Legua -Callao 2020", teve como objetivo determinar a relação entre o estresse no trabalho e o clima organizacional nos trabalhadores do Centro de Saúde Carmen de la Legua-Callao 2020. A pesquisa teve caráter quantitativo, delineamento não experimental, transversal, nível descritivo correlacional, a amostra foi composta por 41 trabalhadores do centro de saúde Carmen de La Legua, escolhidos por amostragem probabilística aleatória, a técnica foi aplicada a pesquisa e os instrumentos aplicados foram a Escala de Burnout de Maslach para medir o nível de estresse no trabalho que compreende 22 itens e o questionário EDCO-MINSA-2011 para medir o nível de clima organizacional que consiste em 28 questões, para processamento dados foi utilizado o software estatístico SPSS (Statistical Statistical Package for the Social Sciences) versão 24 e Microsoft Excel 2010.

Os resultados mostraram que o estresse no trabalho está em sua maioria em nível médio (65,9%), e o clima organizacional está em um nível para melhorar (58,5%). Da mesma forma, foram obtidos um valor de $p = 0,280$ e $Rho \text{ Spearman} = 0,173$; o que conclui que: Não há relação entre estresse no trabalho e clima organizacional nos trabalhadores do Centro de Saúde Carmen de La Legua, Callao-2020.

Palavras-chave: estresse no trabalho, clima organizacional, burnout.

INTRODUCCION

La OMS señala que “Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan” (1).

”La OIT planteaba con preocupación el aumento de los índices de estrés en el espacio laboral, especialmente en las últimas décadas, convirtiéndose así este tema en un problema social de interés público, el cual plantea que su abordaje requerirá desafíos por partes de los gobiernos, los empleados y los espacios de expresión gremial de los trabajadores” (2).

Con el siguiente trabajo de investigación se pretende demostrar que los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua con la labor que desempeñan directamente al lidiar muchas veces con los problemas y malestares de los pacientes y otras causantes que el mismo trabajo ofrece, que según MTPE pueden ocasionar estrés laboral produciendo un impacto negativo en la marcha de las actividades productivas y en el desarrollo económico y social del país; y que revertir este déficit de seguridad y salud requiere del compromiso de las autoridades, empleadores y trabajadores (3).

De acuerdo a lo dicho, ambas variables se ven relacionadas en el mismo contexto en donde interactúan propiciando un trato particular entre los trabajadores del centro de salud, en tal sentido se pretende estudiar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020; y que aborda los problemas organizacionales y de estrés que enfrenta cotidianamente los trabajadores el cual influirá en la calidad de atención.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la OMS, reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores ya que esta afecta negativamente a la salud psicológica y física y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (1). Una de las causas de estrés laboral, es el exceso de exigencia o la dificultad para controlarlas, pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad (1).

La O.I.T la describe como “Una enfermedad Peligrosa que obstaculiza la productividad porque se afecta la salud física emocional y de los trabajadores” y que sostiene que la salud mental de los trabajadores que están bajo riesgo de presenta ansiedad, depresión y agotamiento (4).

A nivel de América Latina la OPS señala que el Clima Organizacional está referido al ambiente de trabajo, y que hoy recobra mucha importancia en la salud Pública constituyéndose en un elemento que le permite identificar las necesidades reales y se relaciona con la satisfacción laboral (5).

A nivel de Perú, el Ministerio de Salud dice que el Clima Organizacional

está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y considera que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico; por la cual requiere investigación y verificación para elaboración del estudio del clima organizacional que sea agradable para todos los trabajadores de salud (6).

La salud es un derecho constitucional y es el deber del Ministerio de Salud como órgano rector, orientar el buen funcionamiento de las organizaciones y demás instituciones para mejorar permanentemente la calidad de atención (7). Dentro de la política nacional de calidad, aseguramiento universal y proceso de descentralización, los establecimientos de salud, deben establecer y desarrollar políticas de calidad, para mejorar, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos e internos (7).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo señala que “tiene por objeto prevenir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y reducir los daños que se pudieran ocasionar a la salud de los trabajadores, que sea consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo que estos realizan” (3).

A nivel del Centro de Salud de Carmen de la Legua los trabajadores de Salud hemos observado durante nuestro periodo de prácticas comunitarias la falta de sensibilidad y empatía de algunos proveedores de servicios durante su desempeño laboral tanto interno como externo que nos hace

suponer que podrían estar pasando por algún nivel de estrés laboral, ya que como lo mencionamos es uno de los problemas más frecuentes debido a que se trabaja directamente con personas, y que diversos factores como el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal podrían estar afectando física y psicológicamente a dichos trabajadores; por consiguiente podría afectar sus actividades personales, familiares y laborales desembocando en algunas respuestas emocionales y conductas negativas que tendrían implicancia en el clima laboral y la prestación de sus servicios que brinda.

1.2. Formulación del Problema

1.1.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro

de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.1.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020.

1.1.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020.
- Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020.

1.4. Limitantes de la investigación

1.1.1. Limitante teórica

La investigación presento limitación a nivel teórico, debido a la falta de antecedentes de estudio a nivel local.

1.1.2. Limitante temporal

Se realizó en los trabajadores del Centro de Salud en su horario de trabajo en el mes de marzo 2020, el tiempo nos parecía relativamente corto, ya que fue difícil coordinar nuestros tiempos para realizar nuestro trabajo de investigación, pero se llegó a organizar y culminar en la etapa deseada.

1.1.3. Limitante espacial

El Centro de salud Carmen de La Legua se encuentra ubicado en el distrito de Carmen de La Legua-Reynoso perteneciente a la provincia constitucional del Callao, donde no se presentó ninguna limitación especial ya que se obtuvo con facilidad el permiso de la DIRESA CALLAO para ejecutar nuestro instrumento.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. A Nivel Internacional

Da Cruz S, Souza S, Nascimento K, Souza J (2017) en su estudio de investigación titulado, Clima Organizacional y estrés Laboral en funcionarios técnico-administrativos en la Universidade Federal da Paraíba-Brasil. Objetivo: evaluar el impacto del clima organizacional sobre el estrés laboral de los servidores técnicos-administrativos universitarios. Metodología: de corte Transversal, ex post facto. Muestra: no probabilística accidental con criterio de accesibilidad y disponibilidad a participar voluntariamente en un total de 205 personas que representa una muestra de 71.6% de la población. Técnica: encuesta. Instrumento: se usó la Escala de Estrés en el Trabajo versión reducida (EET_R) Elaborada y validada por Paschoal y Tamayo (2004) (8).

Leon L (2017) presento un estudio titulado, Clima Organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional-Colombia. Objetivo: determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. Metodología: tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, transaccional, de campo. Muestra: estuvo constituida por los veintiocho (28) trabajadores de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI) por Colombia y veintiséis

(26) sujetos por el ambulatorio Camana por Venezuela, siendo un total de cincuenta y cuatro (54) personas. Técnica: observación mediante encuesta. Instrumento: se empleó un cuestionario de cuarenta y cinco (45) interrogantes entre las dos variables. Procesamiento de datos: se empleó el paquete estadístico SPSS 22.0. Resultados: se evidencio que si existe una correlación positiva débil y estadísticamente significativa, indicando que una variable pudiera incidir en el comportamiento de otra (9).

Ortiz G (2018) en su estudio realizado, El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar Guayaquil-Ecuador. Objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional laboral del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro. Metodología: estudio cualitativo-cuantitativo, el estudio fue de tipo transversal y analítico. Instrumento: se aplicó un cuestionario de análisis de clima organizacional con 44 reactivos con validez estadística, conformado de 76 preguntas con doce secciones. Muestra: se realizaron a 53 profesionales de dicha institución. Resultados: demuestra que el 54.72% de los profesionales son mujeres, el 30.19% no cuentan con la ayuda de los colegas, el 37.74% está en desacuerdo que en cualquier momento pueden perder su trabajo en la institución, el 43.40% de los equipos de trabajo se encuentran desorganizados (10).

Lara A, Jimenez B (2018) en su trabajo de investigación titulado, El estrés

laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga-Ecuador 2018. Objetivo: identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en el área de emergencia del Hospital General Latacunga-Ecuador. Metodología: Se emplea un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo. Instrumento: se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales CoPsoQ Ista 21. Muestra: se considera a todo el personal 82 personas que laboran. Resultado: se determina la relación existente entre el estrés laboral con el clima organizacional del área de emergencia del Hospital General Latacunga. Las principales causas del estrés laboral son: carga mental de trabajo, jornada de trabajo excesiva, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional (11).

2.1.2. A Nivel Nacional

Cerron C, Poma M (2017) en su estudio de investigación, Estrés laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la red de salud Jauja. El estudio que se presenta es descriptivo correlacional. Objetivo: determinar si existe relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja. Metodología: de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional, y de corte transversal. Muestra: constituida por 150 trabajadores de las Microredes de la Red de Salud Jauja, elegidas por muestreo no probabilístico por conveniencia. Técnica: fue la encuesta. Instrumento: el cuestionario que se aplicó fue la escala de Burnout de

Maslach, que comprende 22 preguntas y el de clima organizacional fue el EDCO-MINSA-2011, que consta de 28 preguntas. Procesamiento de datos: se empleó el procesador estadístico SPSS versión 21 (Statistic Social Sciences) y Excel 2010. Resultados: el nivel estrés laboral se encuentra mayormente en un Nivel Bajo (54%). Así mismo referente al clima organizacional se percibió un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%. Conclusión: Lográndose una muy baja correlación inversa, aceptándose la Hipótesis Nula (12).

Huarancca E (2018) en su informe final de investigación titulado, Relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en Trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho. Objetivo: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018. Metodología: de tipo no experimental y diseño no experimental. Muestra: quedó constituida por la totalidad de la población de 65 trabajadores cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal. Instrumento: se elaboró un cuestionario sobre clima organizacional y un cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Procesamiento de datos: se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis. Resultados: existe relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-

Ayacucho, 2018; reflejado en el coeficiente de correlación $r_s = -0,758$. Conclusión: indicando que a un buen clima organizacional le corresponde un bajo estrés laboral (13).

Vargas M, Huamanchao F (2018) en su estudio de investigación titulado, Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del hospital maría auxiliadora, Lima.2018. Objetivo: determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del Área de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018. Metodología: fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicativo, corte transversal y prospectivo. Muestra: fueron 52 enfermeros. Instrumento: uso de dos cuestionarios (Escala de Maslach – estrés laboral y un cuestionario EDCO para clima organizacional) de escala ordinal. Resultados: el nivel del estrés laboral se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $-0,471$) siendo significativa (0.00). El nivel de cansancio emocional, se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $0,355$). El nivel de Despersonalización, se relaciona inversamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $-0,469$). El nivel de realización personal no se relaciona directamente con el clima organizacional (Rho de Spearman= $0,47$)($>0,05$) en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018 (14).

Monzon B, Vargas N (2019) en su informe final de investigación titulado,

Clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc Chincheros – Apurímac. Objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés en los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac. Muestra: no probabilística, y está conformada por el total de los trabajadores 36 que laboran en el centro de salud. Instrumento: se usó el cuestionario sobre clima Organizacional de la OPS y la Escala de estrés laboral de Florencia Cecilia Sánchez (2011). Resultados: hay una correlación débil de $r=-0.174$, por lo que no existe relación entre el Clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, 2018. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia $p= 0.311$, que es mayor que 0.01, Conclusión: se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de modo que “NO Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores en el centro de salud Rocchacc, Chincheros, Apurímac, año 2018” (15).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1.-Teorías del estrés

El concepto de “estrés” ha sido amplia y heterogéneamente utilizado desde que el fisiólogo Walter Cannon (1932) lo introdujera por primera vez en el campo de la salud y fuera posteriormente utilizado por Hans Selye (1936, 1950).

Cannon (1932) introdujo el término “homeostasis”, que posteriormente

estaría íntimamente ligado con el término “estrés”. Posteriormente, Selye (1936) extendió la noción de “homeostasis” de Cannon al “Síndrome General de Adaptación”, una serie de respuestas fisiológicas al estrés (alarma, resistencia y agotamiento) que serán explicadas posteriormente. Selye definía el estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas inespecíficas (respuestas del sistema nerviosos simpático y de los sistemas neuroendocrinos corticosuprarrenales y medulosuprarrenal) a estímulos físicos externos o internos (16).

I.-Teoría basada en la respuesta:

Ia.-Teoría basada en la respuesta de luchar-huir (fight or flight) de Walter Canon (1932).- es la reacción automática de lucha-huida, ya que prepara al organismo para atacar o huir ante la amenaza, biológicamente ante la percepción de la amenaza el sistema simpático libera hormonas de las glándulas suprarrenales (adrenalina y noradrenalina) que genera una activación general fisiológica y psicológica .

Ib.-Teoría basada en la respuesta del estrés de Selye (17) (1954).-

Considera que el estrés produce en el organismo una respuesta no específica, identifica dos elementos el estresor y la respuesta; el estresor considera a cualquier demanda que altere el equilibrio del organismo (homeostasis) y la respuesta es la reacción del organismo a la que el denomino Síndrome General de Adaptación y que está compuesta por tres fases (reacción de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento)

II.-Teoría basada en el estímulo:

Centrada en las características de los estímulos ambientales, tiene una analogía con el modelo de ingeniería de la Ley de elasticidad de Hooke, en donde el estrés (carga o demanda que se ejerce sobre el metal) produce una distorsión, si el estrés desaparece el metal vuelve a su estado original, pero si sobrepasa ciertos límites entonces causarían daños permanentes. Biológicamente las personas tienen unos límites de tolerancia al estrés pero si los sobrepasan aparecen daños fisiológicos y/o psíquicos. Según T.H.Holmes y R.H. Rahe los autores más representativos, los sucesos vitales, así como el matrimonio, el embarazo, el nacimiento de un hijo, el retiro del trabajo, el fallecimiento de un ser querido, etc., vienen a ser en la mayoría de los casos una causa de estrés ya que producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto (18).

III.-Teoría basada en la interacción:

Maximiza la importancia de los factores psicológicos que median entre los estresores y las respuestas, Según Lazarus y Folkman, "el estrés se origina en las relaciones del sujeto y el ambiente social, que calcula amenazador, y dificultosa de afrontar. Por tal motivo, la concepción esencial de la teoría interaccional se basa en la evaluación cognitiva". "La evaluación cognitiva consiste en un periodo de evaluación donde se establece por qué y hasta qué lugar una relación específica o varias relaciones entre el sujeto y el ambiente son estresantes". Por esta razón, la evaluación viene a ser un

componente intermediario cognitivo de las respuestas del estrés y de los estresores (19).

2.2.2.-Teorías del Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

Likert dice que “el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del **comportamiento administrativo** y las **condiciones organizacionales** que los mismos perciben”, por ello la reacción estará definido por la percepción. Likert, determina tres tipos de variables que son las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima (20).

Variables que influyen en la percepción individual sobre el clima organizacional:

Variables Causales.- Son determinados como variables independientes, por lo cual están orientadas a mencionar el sentido en que una organización desarrolla y logra resultados, de cómo en la estructura de una organización el comportamiento de los directivos influyen en la personalidad de los trabajadores (20).

Variables Intermedias.- Son variables orientadas evaluar el estado interno de la organización, así como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Son de gran importancia por que componen los procesos organizacionales (20).

Variables Finales.- Surgen como resultados del efecto de las variables

causales y las intermedias. Ya que están encaminadas a establecer frutos obtenidos por la organización así como: productividad, ganancia y pérdida (20).

Rensis Likert diseña un instrumento de medición del clima organizacional, en un inicio era para mostrar las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una empresa. Pero, según desarrollaba el instrumento, se dio cuenta que podía ser usado para conocer a los empleados de como ellos perciben la empresa.

Rensis Likert (20), considera en el cuestionario ocho dimensiones, las cuales utiliza para evaluar el clima organizacional a través de la medición de las variables. Las cuales son:

1. **Estilo de Autoridad:** Se emplea el poder dentro de la empresa.
2. **Esquemas motivacionales:** Se realiza la motivación.
3. **Comunicación:** Es la forma de comunicación en la empresa, si es poca o mucha, ascendente, descendente o lateral, así como también los estilos de comunicación.
4. **Proceso de influencia:** Son los métodos utilizados para obtener metas, objetivos en la organización.
5. **Proceso de toma de decisiones:** Se refiere a la forma del proceso de la decisión y distribución de los trabajos relacionados con la toma de decisiones y ejecución.
6. **Proceso de Planificación:** Se determinan los objetivos y los pasos para lograrlos.

7. **Proceso de control:** Formas en que el control se distribuye y se realiza en la empresa.
8. **Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento:** Son metodologías para medir los objetivos y grados de adecuación percibidos entre los objetivos.

Teoría de los estilos de Dirección (20):

Likert logró establecer cuatro estilos diferentes de dirección gracias a sus investigaciones. Habló de unos sistemas autoritarios, que podían ser a su vez restrictivos o condescendientes. Los otros dos estilos eran más abiertos, ya que podían ser consultivos o enfocados a incentivar la participación.

Sistema I: Autoritario Explotador

Se caracteriza porque la dirección no tiene confianza en sus trabajadores, se basa en el sistema de “recompensas y castigos” de tal manera que las decisiones tomadas en los niveles altos de la empresa se distribuyen siguiendo una línea formal, es decir se fundamenta en el temor y las amenazas hacia el empleado, donde la comunicación es descendiente desde los altos mandos hacia abajo, hay distanciamiento psicológico entre el supervisor y el subordinado. Llegando así a trabajar dentro de un clima de desconfianza, recelo de sanciones y amenazas, de inseguridad. Siendo así que no hay trabajo en equipo donde el trabajador solo recibe órdenes o

instrucciones específicas (20).

Sistema II: Autoritario Benevolente “Paternalista”

Se caracteriza por ser un sistema de confianza condescendiente, de confianza “maestro esclavo”, en cumplimiento a las “recompensas”, la información fluye de arriba hacia abajo y pocas veces en sentido contrario, de tal forma que se limita a solo las cosas que el jefe quiere escuchar; las decisiones son tomadas por la cúspide de la empresa. La percepción que tienen los trabajadores es de ser estable, y sus necesidades creen estar cubiertas, siempre y cuando respeten las reglas de juego establecidas en la empresa (20).

Sistema III: Consultivo

Cabe decir que existe mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones, ya que los directivos aun no tienen confianza con los trabajadores.

Por ello la información en este sistema se transforma en comunicación de igual manera de arriba hacia abajo. Las decisiones habitualmente se toman en los niveles superiores, permitiendo de esta manera a los trabajadores de nivel medio e inferior, tomen también sus decisiones. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se trata de resolver necesidades de prestigio y de estima (20).

Sistema IV: Grupal “Participativo”

Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones es descentralizado. En este sistema todos participan y se comunican, el empleado se involucra en el desarrollo de nuevas metodologías y procesos de trabajo. En este tipo de sistema Organizacional los directivos tienen una plena confianza y comunicación logrando así a motivarlos a los trabajadores por su participación. Rensis Likert considera “como el sistema que promueve la formación de grupos altamente eficaces. Sostiene que el cuarto sistema es lo correcto para una organización orientada a la persona y a los beneficios” (20).

2.3. Bases Conceptuales

2.3.1.-El Estrés

Etimología.-

Originalmente el término estrés proviene de la física, concretamente de la física de metales, donde se aplica para referirse a la modificación que experimenta un cuerpo ‘elástico’ cuando actúa sobre él una fuerza externa. Lo cual nos indica que en el fenómeno del estrés hay al menos dos ‘momentos’ o ‘actores’; por una parte, una exigencia generada desde el ‘exterior’ (el ‘estresor’, estímulo o agente del estrés) que, por otra parte, produce una respuesta, una adaptación o una modificación en el receptor determinada en función de su ‘resistencia’ (segundo actor) (19).

El responsable de introducir el término en la Medicina fue el médico y fisiólogo húngaro Hans Selye (1907-1982) al considerarlo un concepto central de su *síndrome general de adaptación* (SGA). Para Selye el estrés era un concepto que servía para resumir una reacción natural y necesaria que pone en marcha una serie de respuestas orgánicas, fisiológicas, destinada a protegernos de una *agresión* externa (normalmente de carácter físico y biológico). Si pensamos en una cebra en la sabana, que nota la presencia de un depredador, podremos ver cómo la respuesta de estrés en principio estaba destinada a 'salvarnos' (19).

Un estímulo así, en la naturaleza, produce de forma automática una serie de cambios destinados a 'optimizar' o preparar al organismo para la 'respuesta de lucha o huida' (salir corriendo, quedarse quieto, paralizado, o enfrentarse al agresor serían las más típicas). Es decir, ante una situación en la que peligra la propia vida, lo importante es salir de esa situación ('prescindiendo' de otros sistemas de nuestro organismo que no son inmediatamente necesarios: no es el momento de ovular, digerir las nueces que acabamos de comer o regenerar tejidos de lesiones, etc) (19).

Por último, si damos un salto a nuestra sociedad, entendemos que este concepto proveniente de la física y posteriormente utilizado para explicar una respuesta orgánica y fisiológica, hoy en día se aplica para situaciones subjetivamente amenazantes pero que no suponen una verdadera amenaza para nuestra vida, por lo que se pone en énfasis a las connotaciones psicológicas del término (19).

Definición.-

Para Selye es la respuesta inespecífica a una demanda displacentera que altera o pone en peligro la homeostasis del organismo.

La Organización Mundial de la Salud (2010) define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Ante determinada demanda del ambiente, el organismo pone en marcha un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si la respuesta resulta exagerada o insuficiente, se producen trastornos psicológicos de diferente intensidad, como somatizaciones. Si no se consiguen controlar, pueden derivar en enfermedades de diversa índole y algunas muy graves. En ocasiones, estos trastornos se cultivan durante mucho tiempo y pasan inadvertidos a la persona afectada (22).

Se parte de la base de que la cantidad justa de estrés puede ser estimulante y saludable (eustrés) con el fin de llevar a cabo las tareas más rápido y de manera eficaz, y permite que el organismo responda adecuadamente a los retos y a los cambios de la vida diaria, p. ej. ante un examen, una montaña rusa, un deporte extremo. Sin embargo, el estrés pasa a ser distrés (agudo, cuando dura de dos días a cuatro semanas; crónico, de largo plazo) cuando por su permanencia supone un deterioro de la vida social y laboral de la persona (p. ej. una enfermedad grave, un

despido laboral) (22).

Sintomas.-

Síntomas físicos. Los más representativos son jaquecas, gastritis, aumento de la presión arterial y mayor incidencia de colon irritable, al mismo tiempo que una menor eficacia del sistema inmune (por ejemplo, menor resistencia a virus como el de la gripe). Asimismo, provoca taquicardia, sudoración, temblor corporal, tics nerviosos, obesidad y sobrepeso, pérdida del cabello y aparición de la caspa, menstruación irregular, enfermedades cardíacas, presión de dientes y mandíbula (bruxismo), manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento, insomnio, tartamudeo, alteraciones de la piel (acné, rosácea, urticaria, arrugas, flacidez, dishidrosis, psoriasis, herpes bucales), fatiga y sequedad de boca (22).

Síntomas psíquicos. Se dificulta la capacidad de concentración e incrementa el número de errores, ralentiza la toma de decisiones, disminuye la memoria. También es frecuente la aparición de ansiedad, preocupación en exceso, pensamiento catastrófico y lento, cambio en el estilo de vida, propensión a tener accidentes, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, reducción del deseo sexual, disminución de la autoestima y constantes cambios de humor que, si no son tratados a tiempo, pueden ser causa de depresión y labilidad emocional.

Ante la diversidad sintomatológica que presenta el estrés, Lazarus y Folkman (1986) sistematizan su concepto en una definición ampliamente consensuada por la literatura científica. El estrés es «una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar» (19).

Supone una descompensación entre las demandas del ambiente y los recursos del trabajador. A menudo, se origina cuando el trabajador realiza un elevado esfuerzo y recibe a cambio una pobre recompensa. El esfuerzo invertido en el trabajo puede deberse a dos tipos de demandas: extrínsecas (requisitos y obligaciones laborales) o intrínsecas (alta motivación de afrontamiento, perfeccionismo, sobrecompromiso). La recompensa laboral puede consistir en tres tipos de reconocimiento laboral: dinero, estima y control del estatus. El estrés laboral aparece porque se da una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa.

Estrés laboral

El National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999), considera el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del

trabajo” (23). El factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo que, en ocasiones, carece de experiencias positivas y, en otras, presenta un exceso de aspectos laborales negativos, como la falta de seguridad, situaciones de riesgo o peligro, o un excesivo número de horas de trabajo (NIOSH, 1999) (23). Desde una perspectiva complementaria, el informe titulado “La organización del trabajo y el estrés”, publicado por la OMS (2004), define así el estrés laboral: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación”. También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (1).

Un estudio realizado OIT refleja que las demandas excesivas y las precarias condiciones de trabajo de los profesionales de la salud repercuten de manera significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Las consecuencias de condiciones adversas y del aumento del estrés son, entre otras, el aumento de la tasa de accidentes, la morbilidad y el absentismo (4).

Fases del estrés

El estrés no aparece de manera repentina, sino que desde que se presenta hasta que consigue su mayor consecuencia va atravesando diferentes

etapas, en las cuales podríamos paralizar la labor que produce o acceder que este llegue a su desarrollo completamente inclusive alcance sus máximos efectos. Por eso se presentan las siguientes etapas: fase de alarma, resistencia y agotamiento (17).

Fase de Alarma

Es la fase inicial evidenciándose en el momento que afrontamos un suceso nuevo y dificultoso, el cerebro examina los componentes que posee a su alcance, los confronta requiriendo a lo acumulado en la memoria y si descubre que no tiene energía necesaria para dar respuesta, remite los mandatos precisos para que el organismo libere adrenalina y así el cuerpo dispone la respuesta, aumentando el ritmo cardiaco, la presión arterial, la rigidez de los músculos, esta reacción biológica es normal ya que contribuye con lo que necesitamos para que el organismo se halle en perfectas situaciones para producir una respuesta frente al estresor (17).

Fase de Resistencia

En esta fase la persona se mantiene, en un estado de aceleración constante durante la estimulación del estresor, es aquí donde se presentan los primeros síntomas de agotamiento pero el organismo continua respondiendo adecuadamente. Pero cuando la estimulación del estresor termina, el organismo regresa a la normalidad (17).

Fase de Agotamiento

Esta última fase es la que mayor dificultad nos podría ocasionar, ya que si

la aceleración, la tensión, los estímulos estresores no se reducen, la resistencia del organismo terminara por acabarse, surgiendo nuevamente la fase de alarma y con ella las dificultades físicas y psicológicas. El estrés termina convirtiéndose en peligroso cuando se presenta con mucha frecuencia, se prolonga desmesuradamente en el tiempo o se concentra en un determinado órgano impidiendo tanto la recuperación funcional como psicológica (17).

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se presenta generalmente en personas que laboran en relación directa con las demás personas, contacto que requiere una respuesta emocional constante, es un tipo de estrés laboral conocido como crónico²⁷.

El psicólogo clínico Herbert Freudenberger, fue el que utilizo por primera vez el término Burnout para describir el excesivo desgaste de un trabajador. Después, la usaron los abogados y sindicatos como un componente de apoyo para indicar las molestias físicas formadas por un estado de cansancio extremo (24).

El origen del término "Burnout" fue en el idioma de los jugadores ingleses, que significa "estar quemado". La primera vez que se empleó esta expresión, lejos de este entorno fue en los años 70 al describir las molestias de agotamiento y desaliento profesional de los trabajadores de salud mental, servicio social, profesionales educativos, etc (25).

Como resultado de este síndrome, al inicio el trabajador está un poco "quemado". Después, la persona manifiesta síntomas físicos de cansancio, hasta encontrarse completamente "oxidado" y "destruido". Así como no únicamente las personas sobrecargadas de trabajos y responsabilidad sufren de estrés excesivo. Tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace explica el profesional. En ambos casos la sintomatología es la misma: autoestima baja, irritación, tensión, pérdida de sueño, ansiedad, etc (25).

Por otro lado, la falta de trabajo es una causa muy importante que conduce a las personas a manifestar trastornos como la depresión, ansiedad o adicciones. La ingesta desmedida de alcohol y otras sustancias son frecuentes en personas desocupadas. Es una manera de expresar el estado de estrés que se ha instalado en su vida.

Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión "quemada", se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas. Los profesionales o empleados -enfermeras, médicos, etc. que trabajan en contacto directo con otras personas suelen tener este síndrome (25).

Los problemas internos entre la empresa y el individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado quemado. "La desorganización en el

ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado". Esto sucede, generalmente, cuando no hay claridad en los roles que debe desempeñar cada uno de los empleados. También la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización". Otro factor que influye es el individuo y su capacidad de adaptación, dos personas pueden trabajar juntas y bajo la misma complicación, en ocasiones una se estresa y la otra no. En el último tiempo, el estrés laboral se convirtió en uno de los factores importantes de incapacidad (24).

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que, al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes (25).

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout. Esta autora lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (26).

Incluye 3 dimensiones que usaremos para medir el nivel de estrés laboral:

Dimensión Agotamiento emocional:

Se define como fatiga que puede manifestarse física, psíquica o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos (26).

Esta pérdida progresiva de la energía y desgaste físico puede expresarse como:

- Cansancio al final de la jornada de trabajo
- Fatiga en las mañanas cuando va a trabajar
- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
- Sensación de sentirse "quemado" por el trabajo
- Sentirse frustrado en el trabajo
- Trabajar demasiado
- Trabajar directamente con las personas produce estrés
- Sentirse acabado

Dimensión de Despersonalización:

Se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas,

especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral (26).

Los sentimientos y actitudes negativas se manifiestan como:

- Respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo)
- Tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales
- Volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión
- Preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente
- Despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros
- Culparse de algunos problemas ajenos

Dimensión de Realización personal:

Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje (26).

Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el

ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere a:

- Comprender como se sienten los compañeros de trabajo
- Tratar eficazmente los problemas de sus compañeros
- Influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas
- Sentirse muy activo
- Crear fácilmente un ambiente tranquilo
- Sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros
- Conseguir cosas satisfactorias
- Logros con su profesión
- Trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

2.1.1. Clima Organizacional

ETIMOLOGÍA

Clima: Tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” es un conjunto de condiciones que determinan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona (20).

Organizacional: Se refiere al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social. Esto significa que el clima organizacional es “conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo” (20).

El clima organizacional es un tema de gran importancia Según el Ministerio de Salud menciona que son percepciones que comparte los miembros de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales, ya que poseen un lugar, en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan al trabajo y a las organizaciones, con el objetivo de mejorar el ambiente, para lograr un aumento de productividad así mismo sin descuidar el recurso humano (6).

Características del clima Organizacional (6).

Es la relación entre el miembro con el ambiente en la organización donde se desempeñan y se desarrollan sus miembros. Entre sus características tenemos:

Afecta a cada miembro de la organización donde se desarrollan estos.

Posee un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.

Se generan cambios con los estilos de comunicación sin control de sus emociones.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

Características del Clima Organizacional (6)

1.-Comunicación.

Se refiere a las redes de comunicación que existen dentro de la organización, de esta forma escuchan sus quejas en la dirección de los trabajadores.

2.-Conflicto y cooperación.

Está relacionado con la colaboración entre trabajadores en el ámbito de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que acogen de su organización.

3.-Confort.

Se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección, de esta manera tener un ambiente físico saludable y satisfactorio.

4.-Estructura.

La medida en que la organización pone la cantidad de reglas,

procedimientos, trámites y otros límites donde se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su trabajo.

5.-Identidad.

Se refiere sentimiento de pertenencia a la organización ya que es un elemento significativo y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6.-Innovación.

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7.-Liderazgo.

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para logra resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8.-Motivación.

Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus trabajadores. Logrando así reacciones y actitudes propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

9.-Recompensa.

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien. Se le impulse a mejorar en el mediano

plazo.

10.-Remuneración.

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11.-Toma de decisiones.

Evalúa la información disponible y es utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Estudia de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Dimensiones del Clima Organizacional (6)

1.-Potencial Humano

Lo constituye el miembro de la organización, el medio o espacio donde se desarrolla, familiares de cada miembro de la organización, sistema social interno de la organización, compuesto por grupos grandes y pequeños. En la organización trabajan seres vivientes pensantes y sentimientos y esta existe para alcanzar sus objetivos. La componen el liderazgo, innovación, recompensa y confort (6).

2.-Diseño Organizacional (Estructura)

Las organizaciones según Chester I. Bernard son “Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. Con respecto a la coordinación consciente están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la

coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, se denomina estructura de la organización. La componen la estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración (6).

3.-Cultura de la Organización

La cultura organizacional “cuenta con personas comprometidas con los objetivos, es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, ya que cuentan con las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando así a ser una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. La componen la Identidad, Motivación, Conflicto y cooperación” (6).

Consecuencias del Clima Organizacional (6)

La cultura permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprometer la interacción saludable o no saludable influyendo así positivamente o negativamente en la organización. Entre las consecuencias positivas tenemos: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas tenemos: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Con respecto a la organización saludable, promueve el desarrollo la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos (6).

2.4. Definición de términos básicos

Estrés laboral

Define como un “conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión” (19).

Se caracteriza por su “dinamismo, en el que las personas enfrentan a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante” (19).

Según Richard Lazarus, define al estrés “como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que cuenta para hacer frente a dicha situación” (19).

Clima organizacional

Según el Ministerio de Salud “son las percepciones compartidas por los

miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo para todas las organizaciones, buscando el mejoramiento del ambiente, para alcanzar un crecimiento de productividad sin perder de vista el recurso humano” (6). Según Likert determina que el “comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”, por ello se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional así como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional (20).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- H1: Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.

3.1.2. Hipótesis específicas

- He1: Existe relación entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.

- He2: Existe relación entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.

- He3: Existe relación entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.

3.2. Definición conceptual de variables

V1: Estrés laboral:

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo de los trabajadores cuando se le somete a fuertes demandas de trabajo o a presiones semanales de la gestión (19).

V2: Clima organizacional:

Según Likert ,establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional (20)

3.3. Operacionalización de variable

Tabla N° 3.1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
V1: ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que Experimenta el individuo al estar bajo factores estresantes.	Agotamiento emocional	-Con el trabajo asistencial -Con el trabajo administrativo -Con la sobrecarga de trabajo	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Nominal
		Despersonalización	-Actitud de frialdad en el trabajo -Actitud de distanciamiento con los pacientes -Actitud de distanciamiento en el trabajo	5,10,11,15,22,	Nominal
		Realización personal	-Sentimiento de autoeficacia -Sentimiento de compromiso con el trabajo -Sentimiento de cumplimiento en el trabajo.	4,7,9,12,17,18,19,21,	Nominal
V2: CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben.	Potencial humano	-Liderazgo -Innovación -Recompensa -Confort	1,2,3,4,5,6,7,10,11,25	Nominal
		Diseño organizacional	-Estructura -Toma de decisiones -Comunicación organizacional -Remuneración	8,9,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Nominal
		Cultura organizacional	-Identidad -Conflicto y cooperación -Motivación	21,22,23,24,26,27,28	Nominal

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLOGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

De enfoque cuantitativo porque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (27)(p4). Es decir es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente hasta culminar en una serie de conclusiones respecto de las hipótesis (27) .

De diseño no experimental porque son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (27)(p152). Es decir se trata de estudios en los que no debemos variar las variables en forma intencional, lo que hacemos es solo observar los fenómenos tal como se muestran en su contexto natural para analizarlos (27).

De corte transversal o transeccional porque son “investigaciones que recopilan datos en único momento” (27)(p154). Es decir recolectan los datos en un único tiempo, con el propósito de describir las variables y analizarlas en un momento dado, es como tomar una foto de algo que sucede (27).

Descriptivo porque “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o

niveles de una más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (27)(p155). Es decir su objetivo consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas, objetos, fenómenos, etc. y luego proporcionar una descripción pura que luego servirá para establecer luego las hipótesis también descriptivas (27).

Correlacional porque describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, a diferencia que en el diseño transversal descriptivo que el interés es cada variable tomada individualmente, en el diseño transversal correlacional-causal el interés es la relación que existe entre las variables ya sea por correlación o causal (27).

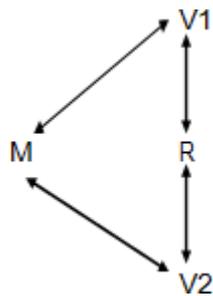


Grafico 4.1

Donde:

M: Trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.

V1: Estrés laboral

R: Relación entre ambos

V2: Clima organizacional

4.2. Método de investigación

La aplicación del método científico nos llevó a realizar observaciones lógicas que a partir de esto usamos el método deductivo y analítico (28).

4.3. Población y Muestra

Población

La población está dada por el total de trabajadores que laboran en el centro de salud Carmen de La Legua al momento de realizar la investigación.

Muestra.

La muestra se halla conformada por un subtotal de elementos que pertenecen a la población elegida para la investigación.

Para hallar la muestra se desarrolló la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Grafico 4.3

n = El tamaño de la muestra que se quiere calcular

N = Tamaño del universo (47 trabajadores del C.S. Carmen de La Legua)

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{47(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (47-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 45 trabajadores del Centro de Salud Carmen de La lengua, Callao 2020.

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (6):

Trabajadores de las Organizaciones del sector salud.

Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales.

Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento (6):

Trabajadores que no pertenezcan a organizaciones del sector salud.

Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)

4.4. Lugar de estudio

La muestra será tomada en el centro de salud Carmen de La Legua ubicado en el distrito de Carmen de La Legua –Reynoso de la provincia constitucional del Callao.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnica de Recolección de datos.-

La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta, la encuesta se caracteriza por la aplicación de un instrumento de medición documental que obliga a parametrar las preguntas conocidos como ítems, permitiendo analizar la información con facilidad, la encuesta busca conocer la reacción o la respuesta de un conjunto de individuos, conociendo características subjetivas de la población, recogiendo opiniones, percepciones, actitudes, y sugerencias sobre temas muy específicos, donde las personas pueden manifestarse en base de sus experiencias y conocimientos (28).

Debido a la coyuntura relacionada con la pandemia del Covid19, el instrumento se elaboró en los Formularios de Google, que se encuentra en el Google Drive que forma parte de la plataforma de las Aplicaciones de Google; la aplicación del instrumento se llevó a cabo de manera virtual debido al Estado de Emergencia y Cuarentena (restricción del libre tránsito y de distanciamiento social) establecida por el Gobierno de turno; haciendo uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp Messenger (que ya contaba el Centro de Salud Carmen de La Legua para sus coordinaciones de grupo), la encuesta se compartió y fue dirigida específicamente al grupo de estudio objetivo; previo trámite y autorización correspondiente emitida por la Diresa-Callao, y coordinación vía telefónica con la Directora y Jefe de Personal del Centro de Salud.

Instrumento de Recolección de datos.-

El instrumento de medición documental elegido para la recolección de la información fueron dos (2) cuestionarios, la primer cuestionario será la **Escala de Burnout de Maslach** hecha por Cristina Maslach El cual explora las 3 dimensiones del nivel de estrés: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que comprende 22 preguntas, y el segundo será el cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011 realizada por el Ministerio de Salud en el cual evalúa las 3 dimensiones del clima organizacional: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, y comprende 28 preguntas.

a.-Instrumento para medir el estrés laboral.-

Tabla N°4.5

Ficha técnica de la variable estrés laboral

Variable estrés laboral	
Nombre del instrumento	Cuestionario aplicado para medir Estrés
Autor	Maslach
Año	1986
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Proporcionar información sobre el desgaste laboral de los trabajadores
Población	Trabajadores
Número de ítem	22

Aplicación	Autoadministrado
Tiempo de llenado	10-15 minutos
Normas de aplicación	El trabajador marcara en cada ítem de acuerdo a su forma de apreciar.
Escala	0 = nunca 1 = Algunas veces al año. 2 = Una vez al mes. 3 = Algunas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Algunas veces a la semana. 6= Todos lo días.

Fuente: Maslach (26)

De acuerdo el puntaje obtenido y a la baremacion establecida, el nivel de las dimensiones del estrés laboral se ubicara en:

Tabla N°4.6

Interpretación de los niveles del estrés laboral

Nivel	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Alto	Alto	Alto	Bajo
Medio	Resto de condiciones que no cumplan las condiciones en los niveles Alto y Bajo		
Bajo	Bajo	Bajo	Alto

Fuente: Maslach (26)

Tabla N°4.7

Interpretación de los niveles las dimensiones del estrés laboral

Nivel	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Alto	27 - 54	10 - 30	40 - 48
Medio	19 - 26	6 - 9	34 - 39
Bajo	0 - 18	0 - 5	0 - 33

Fuente: Cerrón (12)

Para efectos de la investigación y fines prácticos se eligió el instrumento Escala de Burnout de Maslach, recientemente aplicado por Cerrón (12) en su investigación realizada el año 2017 que cuenta con la validez y confiabilidad necesaria, para la validez uso la técnica de Juicio de Expertos, dichos resultados pasaron por el análisis de Prueba Binomial en el programa SPSS con una significancia $p=0.000$ y Alfa $\alpha = 0.05$ (valor crítico), en donde $p<0.05$ por lo tanto se aprobó la validez del instrumento, con lo que se muestra que los expertos a prueban por completo los 22 ítems de la escala de Burnout de Maslach;

Para la fiabilidad del instrumento Cerrón aplico el instrumento a un grupo piloto de 20 trabajadores que no formaron parte de la muestra, dichos resultados pasaron por el análisis Alfa de Cronbach en el programa SPSS con un coeficiente de 0.978, lo cual indica que el instrumento es confiable (12).

b.-Instrumento para medir el clima organizacional.-

Tabla N°4.8

Ficha técnica de la variable clima organizacional

Variable clima organizacional	
Nombre del instrumento	Estudio de Clima Organizacional EDCO-Minsa-2011
Autor	Ministerio de Salud
Año	2011
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Proporcionar información sobre la percepción que se tiene sobre la organización.
Población	Trabajadores
Número de ítem	28
Aplicación	Autoadministrado.
Tiempo de llenado	10-15 minutos.
Normas de aplicación	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo a su forma de apreciar.
Escala	1 = Nunca. 2 = A veces. 3 = Frecuentemente. 4 = Siempre.

Fuente: EDCO-Minsa-2011 (6)

Tabla N°4.9

Interpretación de nivel del clima organizacional

Nivel	Clima organizacional
No saludable	0 - 37
Por mejorar	38 - 74
Saludable	75 -112

Fuente: Cerron (12)

Para efectos de la investigación y fines prácticos se eligió el instrumento Cuestionario estudio para medir el Clima Organizacional EDCO-MINSA-2011, recientemente aplicado por Cerrón (12) en su investigación realizada el año 2017 que cuenta con la validez y confiabilidad necesaria, para la validez uso la técnica de Juicio de Expertos, dichos resultados pasaron por el análisis de Prueba Binomial en el programa SPSS con una significancia $p=0.000$ y Alfa $\alpha = 0.05$ (valor critico), en donde $p<0.05$ por lo tanto se aprobó la validez del instrumento, con lo que se muestra que los expertos a prueban por completo los 28 ítems del Cuestionario estudio para medir el Clima Organizacional EDCO-MINSA-2011;

Para la fiabilidad del instrumento Cerrón aplico el instrumento a un grupo piloto de 20 trabajadores que no formaron parte de la muestra, dichos resultados pasaron por el análisis Alfa de Cronbach en el programa SPSS con un coeficiente de 0.970, lo cual indica que el instrumento es confiable (12).

4.6. Análisis y procedimiento de datos

Una vez recibido las respuestas de las encuestas realizadas en tiempo determinado (5 días máximo establecido por los investigadores) se pudo observar un primer bosquejo de cuadro analítico que presentaba el mismo programa de formulario de las aplicaciones de Google, con los datos obtenidos fueron codificados con el programa Microsoft Excel en una Matriz para mejor manejo y apreciación de los resultados luego se procedió a realizar el análisis descriptivo respectivo con ayuda del programa estadístico informático SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24, con lo cual nos presentó los resultados a través de tablas y gráficos.

Para el análisis inferencial de la prueba de hipótesis utilizamos la prueba no paramétrica de correlación de Spearman con el siguiente Ritual de la significancia estadística de Fisher (29):

- 1.-Formulacion de hipótesis
- 2.-Establecer el nivel de significancia
- 3.-Eleccion del estadístico de prueba
- 4.-Lectura del p-valor
- 5.-Toma de la decisión

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla N° 5.1

Tabla de frecuencia en función a los datos sociodemográficos de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Nombrado	28	68.3%
	Contratado	9	22.0%
	Otros	4	9.8%
	Total	41	100.0%
Profesión	Asistencial	28	68.3%
	Administrativo	13	31.7%
	Total	41	100.0%
Edad	De 27 a 35 años	8	19.5%
	De 36 a 50 años	14	34.1%
	De 51 años a más	19	46.3%
	Total	41	100.0%
Género	Masculino	17	41.5%
	Femenino	24	58.5%
	Total	41	100.0%
Estado Civil	Casado(a)	32	78.0%
	Soltero(a)	6	14.6%
	Otros	3	7.3%
	Total	41	100.0%
Grado Académico	Secundaria	5	12.2%
	Técnico Superior	17	41.5%
	Universitario	19	46.3%
	Total	41	100.0%
Religión	Católico	33	80.5%
	Cristiano	8	19.5%
	Total	41	100.0%
Enfermedad pre-existente	Padece de una enfermedad	17	41.5%
	No padece de alguna enfermedad	24	58.5%
	Total	41	100.0%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss.

En esta tabla podemos observar los siguientes hallazgos:

Según la **condición laboral**; que el grupo Nombrados es mayor (28), significando el 68.3% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 9.8% (4 trabajadores) están considerados en otra condición laboral;

Según la **profesión**; que el personal asistencial es mayor (28), significando el 68.3% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 31.7% (13 trabajadores) conforman parte del personal Administrativo;

Considerando la **edad**; encontramos que el grupo de 51 años a más es mayor (19), significando el 46.3% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 19.5% (8 trabajadores) tienen una edad de 27 a 35 años;

Considerando el **género**; encontramos que el género de femeninas es mayor (24), significando el 58.5% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 41.5% (17 trabajadores) corresponden al género masculino;

Considerando el **estado civil**; encontramos que el grupo casado(a) es mayor (32), significando el 78% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 14.6% (6 trabajadores) se encuentran solteros(as);

Según el **grado académico**; que el personal que concluyó el grado académico universitario es mayor (19), significando el 46.3% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 12.2% (5 trabajadores) solamente tienen secundaria completa;

Según la **religión**; que el grupo de los Católicos es mayor (33), significando el 80.5% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 19.5% (8 trabajadores) son Cristianos;

Considerando si refieren que poseen alguna **enfermedad pre-existente**; encontramos que 24 trabajadores refirieron que se encuentran sanos, significando el 58.5% de la muestra. Así mismo, encontramos que un 41.5% (7 trabajadores) si refiere padecer de alguna al momento de la encuesta.

Tabla N° 5.2

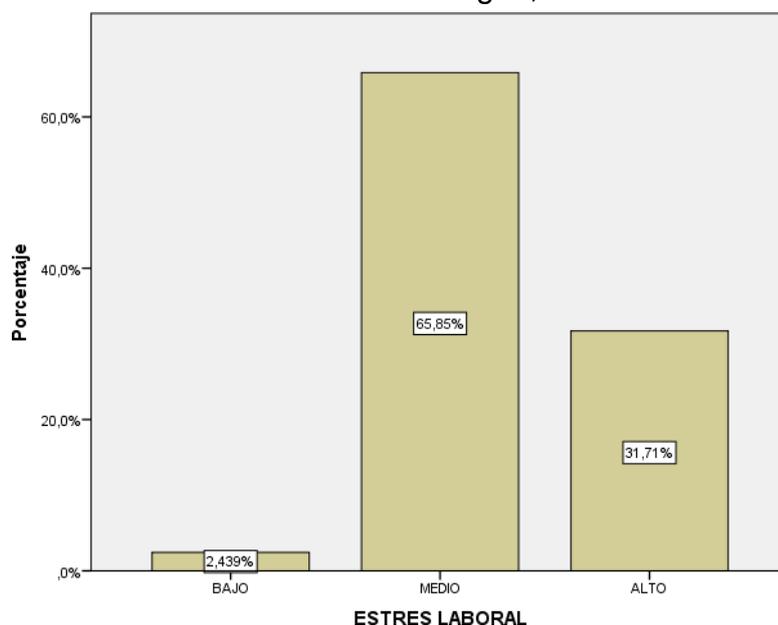
Tabla de frecuencia para la variable estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
ESTRES LABORAL	BAJO	1	2.4%
	MEDIO	27	65.9%
	ALTO	13	31.7%
Total		41	100%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Grafico N° 5.2

Distribución de los niveles de la variable estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



En esta tabla y grafico presentamos la frecuencia de niveles de estrés presentes en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua, encontrando que el 65.9% (27 trabajadores) predomina con un nivel medio de estrés laboral. El 31.7% (13 trabajadores) presenta un nivel alto de estrés laboral. Así mismo encontramos que 1 trabajador presenta un nivel bajo (2.4%).

Tabla N° 5.3

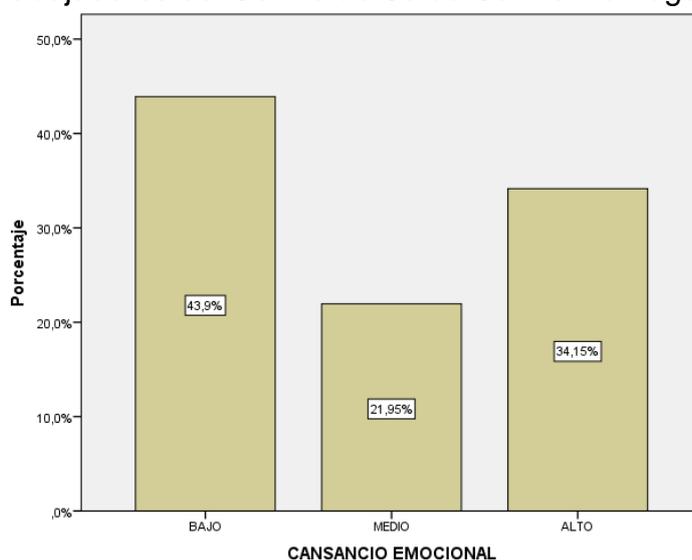
Tabla de frecuencia para la dimensión cansancio emocional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
CANSANCIO EMOCIONAL	BAJO	18	43.9%
	MEDIO	9	22.0%
	ALTO	14	34.1%
Total		41	100%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Grafico N° 5.3

Distribución de los niveles de la dimensión cansancio emocional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



En esta tabla y grafico presentamos la frecuencia de niveles del cansancio emocional presentes en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua, encontrando que el 43.9% (18 trabajadores) predomina con un nivel bajo de cansancio emocional. El 34.1% (14 trabajadores) presenta un nivel alto. Así mismo encontramos que un pequeño grupo del 22% (9 trabajadores) presenta un nivel medio de cansancio emocional.

Tabla N° 5.4

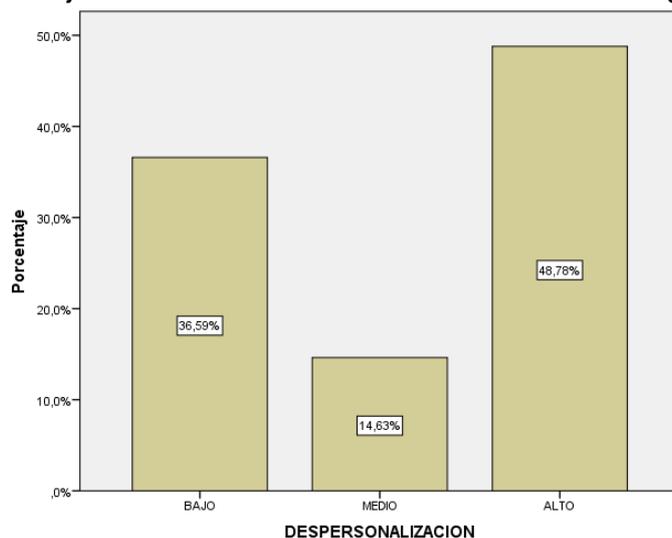
Tabla de frecuencia para la dimensión despersonalización de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	36.6%
DESPERSONALIZACION MEDIO	6	14.6%
ALTO	20	48.8%
Total	41	100%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Grafico N° 5.4

Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



En esta tabla y grafico presentamos la frecuencia de niveles de despersonalizacion presente en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua, encontrando que el 48.8% (20 trabajadores) predomina con un nivel alto de despersonalizacion. El 36.6% (15 trabajadores) presenta un nivel bajo de despersonalizacion. Asi mismo encontramos que el 14.6% (6 trabajadores) presenta un nivel medio.

Tabla N° 5.5

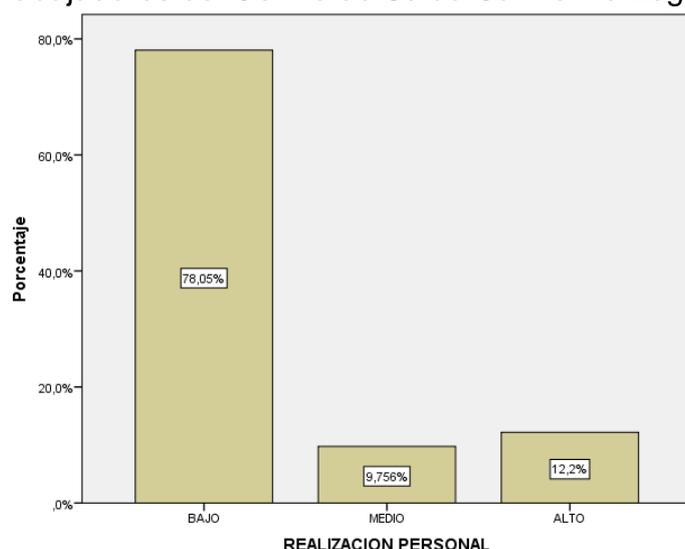
Tabla de frecuencia para la dimensión realización personal de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
REALIZACION PERSONAL	BAJO	32	78.0%
	MEDIO	4	9.8%
	ALTO	5	12.2%
Total		41	100%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Grafico N° 5.5

Distribución de los niveles de la dimensión realización personal de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



En esta tabla y grafico presentamos la frecuencia de niveles de la realización personal presente en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua, encontrando que el 78% (32 trabajadores) predomina con baja realización personal. El 12.2% (5 trabajadores) presenta un nivel alto. Así mismo encontramos que el 9.8% (4 trabajadores) presenta un nivel medio.

Tabla N° 5.6

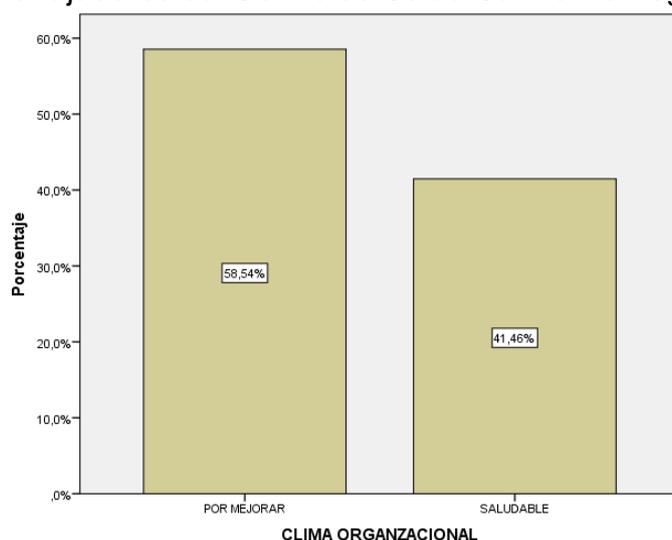
Tabla de frecuencia de la variable clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
CLIMA ORGANIZACIONAL	NO SALUDABLE	0	0.0%
	POR MEJORAR	24	58.5%
	SALUDABLE	17	41.5%
Total		41	100%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss.

Grafico N° 5.6

Distribución de los niveles de la variable clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



En esta tabla y grafico presentamos la frecuencia de la variable clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua, encontrando que el 58.5% (24 trabajadores) presenta un nivel por mejorar el estado de salud. El 41.5% (17 trabajadores) presenta un estado de salud saludable.

Tabla N° 5.7

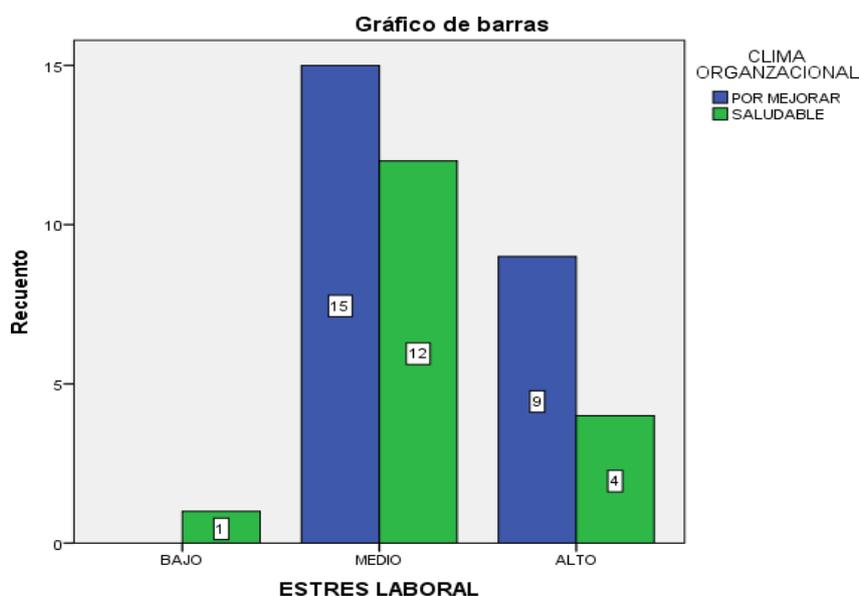
Tabla de contingencia ESTRES LABORAL * CLIMA ORGANZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		CLIMA ORGANZACIONAL		Total	
		POR MEJORAR	SALUDABLE		
ESTRES LABORAL	BAJO	Recuento	0	1	
		% del total	0.0%	2.4%	
	MEDIO	Recuento	15	12	27
		% del total	36.6%	29.3%	65.9%
	ALTO	Recuento	9	4	13
		% del total	22.0%	9.8%	31.7%
Total	Recuento	24	17	41	
	% del total	58.5%	41.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Gráfico N° 5.7

ESTRES LABORAL * CLIMA ORGANZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



Interpretación

En la tabla y gráfica N° 5.6 los resultados evidencian que del total (41 trabajadores), el 2.4% (1 trabajador) tiene un nivel bajo de estrés laboral en relación a un clima organizacional saludable;

el 65.9% (27 trabajadores) tiene un nivel medio de estrés laboral en relación al clima organizacional, de estos el 36.6% (15 trabajadores) tiene un clima organizacional por mejorar y el 29.3% (12 trabajadores) un clima organizacional saludable;

el 31.7% (13 trabajadores) tiene un nivel de estrés laboral alto en relación al clima organizacional, el 22% (9 trabajadores) con un clima organizacional por mejorar y el 9.8% (4 trabajadores) un clima organizacional saludable.

De los resultados se evidencia que hay predominio del nivel medio de estrés laboral en relación a la categoría por mejorar del clima organizacional.

Tabla N° 5.8

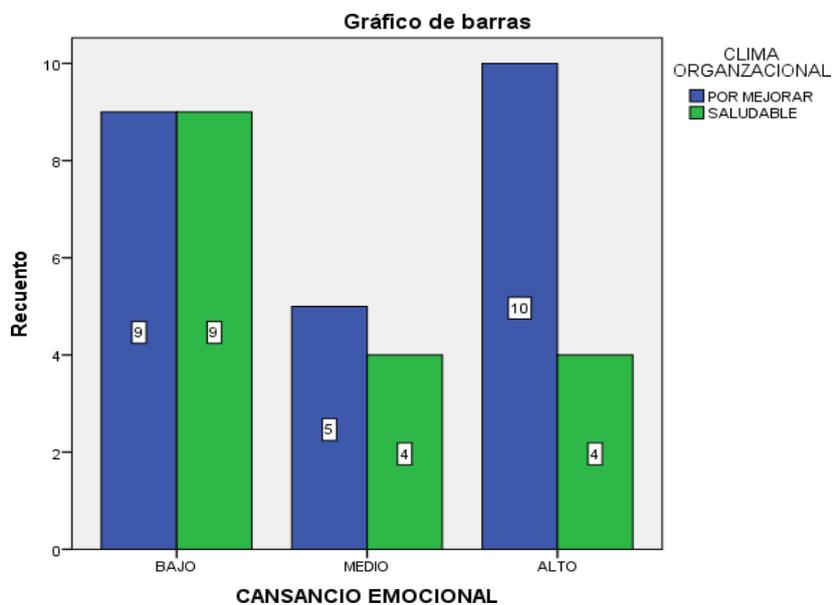
Tabla de contingencia CANSANCIO EMOCIONAL * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		CLIMA ORGANIZACIONAL			
		POR MEJORAR	SALUDABLE	Total	
CANSANCIO EMOCIONAL	BAJO	Recuento	9	9	18
		% del total	22.0%	22.0%	43.9%
	MEDIO	Recuento	5	4	9
		% del total	12.2%	9.8%	22.0%
	ALTO	Recuento	10	4	14
		% del total	24.4%	9.8%	34.1%
Total	Recuento	24	17	41	
	% del total	58.5%	41.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss..

Gráfico N° 5.8

CANSANCIO EMOCIONAL * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



Interpretación

En la tabla y gráfica N° 5.6 los resultados evidencian que del total (41 trabajadores);

el 43.9% (18 trabajadores) tiene un nivel bajo de cansancio emocional en relación al clima organizacional; en donde las categorías saludable y por mejorar del clima organizacional tienen el mismo porcentaje del 22% (9 trabajadores) cada una respectivamente;

el 22% (9 trabajadores) tiene un nivel medio de cansancio emocional en relación al clima organizacional, de estos el 12.2% (5 trabajadores) tiene un clima organizacional por mejorar y el 9.8% (4 trabajadores) un clima organizacional saludable;

el 34.1% (14 trabajadores) tiene un nivel de cansancio emocional alto en relación al clima organizacional, el 24.4% (10 trabajadores) con un clima organizacional por mejorar y el 9.8% (4 trabajadores) un clima organizacional saludable.

De los resultados se evidencia que hay un predominio del nivel alto del cansancio emocional en relación a la categoría por mejorar del clima organizacional.

Tabla N° 5.9

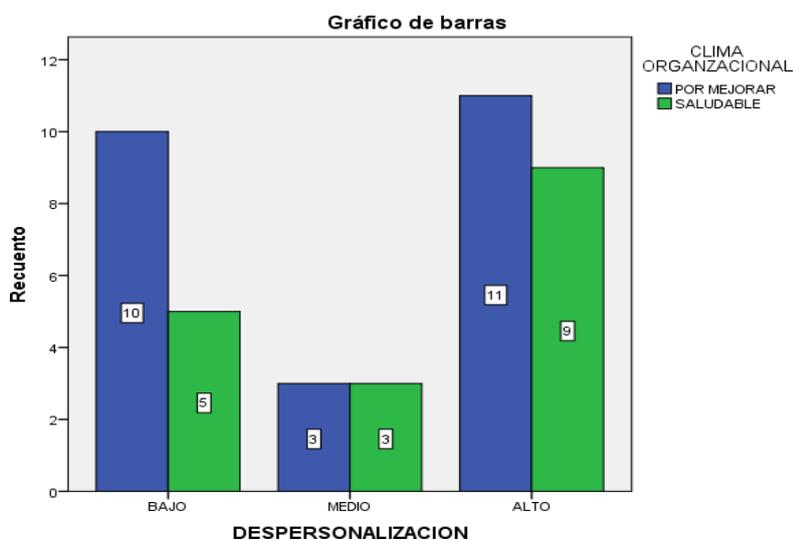
Tabla de contingencia DESPERSONALIZACION * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		CLIMA ORGANIZACIONAL			
		POR MEJORAR	SALUDABLE	Total	
DESPERSONALIZACION	BAJO	Recuento	10	5	15
		% del total	24.4%	12.2%	36.6%
	MEDIO	Recuento	3	3	6
		% del total	7.3%	7.3%	14.6%
	ALTO	Recuento	11	9	20
		% del total	26.8%	22.0%	48.8%
Total		Recuento	24	17	41
		% del total	58.5%	41.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss.

Grafico N° 5.9

DESPERSONALIZACION * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



Interpretación

En la tabla y gráfica N° 5.6 los resultados evidencian que del total (41 trabajadores), el 36.6% (15 trabajadores) tiene un nivel bajo de despersonalización en relación a un clima organizacional, el 24.4% (10 trabajadores) con un clima organizacional por mejorar y el 12.2% (5 trabajadores) un clima organizacional saludable;

el 14.6% (6 trabajadores) tiene un nivel medio de despersonalización en relación al clima organizacional, en donde las categorías saludable y por mejorar del clima organizacional tienen el mismo porcentaje del 7.3% (3 trabajadores) cada una respectivamente;

el 48.8% (20 trabajadores) tiene un nivel de despersonalización alto en relación al clima organizacional, el 26.8% (11 trabajadores) con un clima organizacional por mejorar y el 22% (9 trabajadores) un clima organizacional saludable.

De los resultados se evidencia que hay predominio del nivel alto de despersonalización en relación a un clima organizacional por mejorar.

Tabla N° 5.10

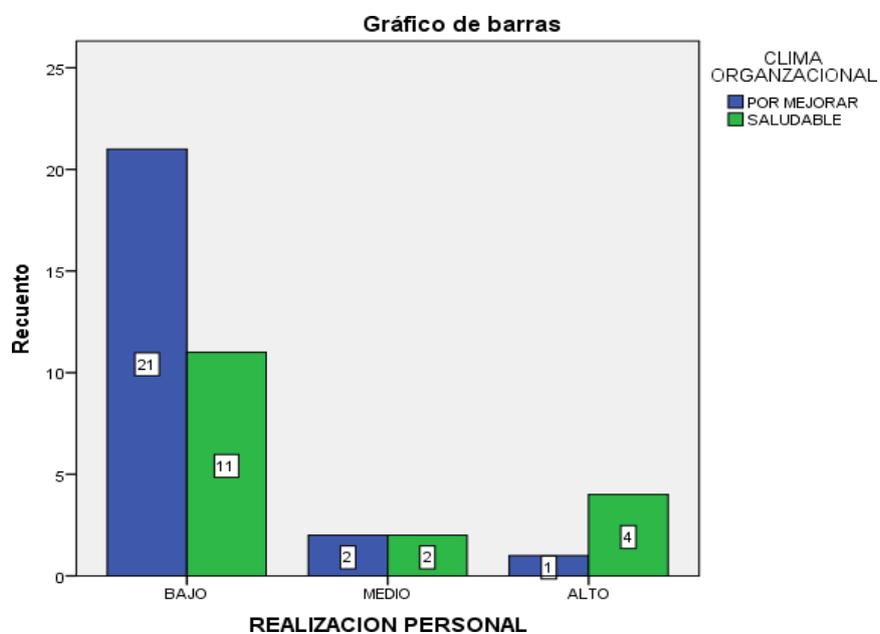
Tabla de contingencia REALIZACION PERSONAL * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020

		CLIMA ORGANIZACIONAL			
		POR MEJORAR	SALUDABLE	Total	
REALIZACION PERSONAL	BAJO	Recuento	21	11	32
		% del total	51.2%	26.8%	78.0%
	MEDIO	Recuento	2	2	4
		% del total	4.9%	4.9%	9.8%
	ALTO	Recuento	1	4	5
		% del total	2.4%	9.8%	12.2%
Total		Recuento	24	17	41
		% del total	58.5%	41.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia obtenida del análisis estadístico en el Spss.

Grafico N° 5.10

REALIZACION PERSONAL * CLIMA ORGANIZACIONAL de los trabajadores del Centro de Salud Carmen la Legua, 2020



Interpretación

En la tabla y gráfica N° 5.6 los resultados evidencian que del total (41 trabajadores), el 78% (32 trabajador) tiene un nivel bajo de estrés laboral en relación a un clima organizacional, de estos el 51.2% (21 trabajadores) tiene un clima organizacional por mejorar y el 26.8% (11 trabajadores) un clima organizacional saludable;

el 9.8% (4 trabajadores) tiene un nivel medio de estrés laboral en relación al clima organizacional, en donde las categorías saludable y por mejorar del clima organizacional tienen el mismo porcentaje del 4.9% (2 trabajadores) cada una respectivamente;

el 12.2% (5 trabajadores) tiene un nivel de estrés laboral alto en relación al clima organizacional, el 9.8% (4 trabajadores) con un clima organizacional saludable y el 2.4% (1 trabajador) un clima organizacional por mejorar.

De los resultados se evidencia que hay predominio del nivel bajo de estrés laboral en relación a un clima organizacional por mejorar.

5.2. Resultados inferenciales

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

H1: Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (valor crítico Alfa)

Regla de decisión: Si $p\text{-valor} > 0.05$, acepta H0

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechaza H0

Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica de Rho de Spearman

Calculo estadístico: Valor calculado del Rho=0.280

Tabla N° 5.11

		CLIMA ORGANIZACIONAL
ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	.173
	Sig. (bilateral)	.280
N		41

Decisión estadística:

Dado el $p\text{-valor} = 0.280$ (significancia bilateral asintótica), demuestra que p es mayor a la región crítica $\alpha = 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°1

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

He1: Existe relación entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (valor crítico Alfa)

Regla de decisión: Si p-valor > 0.05, acepta H0

Si p-valor < 0.05, rechaza H0

Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica de Rho de Spearman

Calculo estadístico: Valor calculado del Rho=0.925

Tabla N° 5.12

		CLIMA ORGANIZACIONAL
CANSANCIO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	.015
	Sig. (bilateral)	.925
	N	41

Decisión estadística:

Dado el p-valor = 0.925 (significancia bilateral asintótica), demuestra que p es mayor a la región crítica $\alpha = 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: No existe relación entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°2

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

He2: Existe relación entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (valor crítico Alfa)

Regla de decisión: Si p-valor > 0.05, acepta H0

Si p-valor < 0.05, rechaza H0

Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica de Rho de Spearman

Calculo estadístico: Valor calculado del Rho=0.595

Tabla N° 5.13

		CLIMA ORGANIZACIONAL
DESPERSONALIZACION	Coefficiente de correlación	.085
	Sig. (bilateral)	.595
	N	41

Decisión estadística:

Dado el p-valor = 0.595 (significancia bilateral asintótica), demuestra que p es mayor a la región crítica $\alpha = 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: No existe relación entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°3

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

He3: Existe relación entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (valor crítico Alfa)

Regla de decisión: Si p-valor > 0.05, acepta H0

Si p-valor < 0.05, rechaza H0

Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica de Rho de Spearman

Calculo estadístico: Valor calculado del Rho=0.014

Tabla N° 5.14

		CLIMA ORGANIZACIONAL
REALIZACION PERSONAL	Coefficiente de correlación	,381*
	Sig. (bilateral)	.014
	N	41

Decisión estadística:

Dado el p-valor = 0.014 (significancia bilateral asintótica), demuestra que p es menor a la región crítica $\alpha = 0.05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: Existe una relación significativa positiva baja entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020.

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la Hipótesis con los resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legue durante el año 2020. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variables estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con la variable clima organizacional.

La mayor limitante de la investigación se ha debido a la coyuntura que estamos pasando al momento de recolectar la información por la aparición de la pandemia por el Coronavirus SARS Cov-2 manifestada en el Covid19, en donde nos hemos visto en la necesidad de adaptar nuestro cuestionario que se iba a realizar en forma presencial (manera anónima en donde se le iba a pedir al trabajador que se tome su tiempo y se involucre en el estudio que estamos realizando) a una encuesta virtual (en donde se le tenía que hacer hincapié al jefe del establecimiento de salud para que los trabajadores llenen el cuestionario a través de cualquier plataforma o red social), por lo que los resultados podrían carecer del compromiso de los encuestados ya que se verían en la obligatoriedad de llenarlos debido a que se encontraban en sus casas por la cuarentena. Además es necesario recordar que los establecimientos de salud nivel I no se vieron afectados de manera medica en la emergencia sanitaria en los inicios de la pandemia

por el covid19 porque se les mando a sus respectivos domicilio a cumplir con la cuarentena establecida.

Los cuestionarios utilizados “Escala de Burnout de Maslach” y el “Cuestionario EDCO del Minsa” ya habían sido validados en estudios recientemente aplicados para este tipo de variables de estudio y luego se calculó la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.933 para el cuestionario de estrés laboral y 0.948 para el cuestionario de clima organizacional.

Los resultados nos muestran que los trabajadores del centro de salud Carmen de La Legua predomina un estrés laboral medio en un 65.9%, seguido por un 31.7% de un nivel alto, y que en muy bajo porcentaje 2.4% existe un nivel bajo de estrés laboral; situación que debe ser tomada en cuenta por la dirección del establecimiento de salud. Por otro lado se tiene que estos mismo trabajadores desempeñan su labor en un clima organizacional por mejorar en un 58.5% y en contraste el 41.5% refiere que se desempeña en un clima saludable.

Pero si analizamos **la relación que tienen las dos variables** se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la columna por mejorar del clima organizacional en donde los trabajadores tienen un estrés laboral que tiene en el nivel medio 36.6% y en el nivel alto un 22%. La lectura de estos resultados nos permitiría afirmar que existe alguna relación entre estas dos variables; pero cuando es corroborado con la **prueba estadística de correlación Rho de Spearman** ($Rho=0.173$, Sig. (Bilateral) = 0.280; ($p = 0.05$), que nos permite afirmar de que no existe una relación

entre estas dos variables.

Analizando los **resultados de las dimensiones del estrés laboral** en forma independiente se observa que, un 78% de los trabajadores siente que tiene un nivel bajo de realización personal, seguido de un alto nivel de despersonalización con un 49%, y por último el 34% se percibe con un nivel alto de cansancio emocional; en consecuencia **respecto a la variable estrés laboral** el 65.9% de los trabajadores tiene un nivel medio seguido de 31.7% de un nivel alto y con un 2.4 de un nivel bajo de estrés laboral. Por lo tanto la Dirección del Centro de Salud Carmen de La Legua debería indagar en las causas del origen del estrés que podría afectar la salud mental y física de sus trabajadores a largo plazo.

Estos resultados en **las tablas cruzadas nos muestran** que son coincidentes los datos obtenidos a un nivel medio de estrés laboral 65.9% y el nivel alto de estrés laboral cuando el clima organizacional está en el nivel por mejorar; respecto a las dimensiones del estrés laboral con la variable clima organizacional se tiene que cuando los trabajadores tienen un nivel alto de cansancio emocional, entonces se tiene un clima organizacional por mejorar en un 24.4%; respecto a la dimensión despersonalización su mayor interrelación es que cuando su nivel es alto le corresponde un clima organizacional por mejorar 26.8%; y con un nivel bajo de la dimensión realización personal se interrelaciona con un clima organizacional por mejorar en un 51.2%.

Los resultados de las **pruebas estadísticas de correlación entre las dimensiones del estrés laboral y clima organizacional** de los trabajadores, nos muestran que; los Rho de Spearman de las dimensiones cansancio emocional ($Rho=0.015$, Sig. (bilateral) = 0.925); despersonalización ($Rho=0.085$, Sig. (bilateral) = 0.595); y realización personal ($Rho=0.381$, Sig. (bilateral) = 0.014). En conclusión podríamos afirmar que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no se relacionan con la variable clima organizacional; mientras que la dimensión realización personal si se relaciona significativamente correspondiéndole una correlación positiva baja con la variable clima organizacional.

6.2. Contrastación los resultados con estudios similares

Así mismo, los resultados comparados con los obtenidos por Monzon (15) ($Rho=-0.174$, Sig. (Bilateral) = 0.311; ($p = 0.01$)); que demuestra que no hay relación entre clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Rocchacc, Chincheros, Apurimac, 2018 y bastante similar al obtenido por Cerron (12) ($Rho=-0.170$, Sig. (Bilateral) = 0.832; ($p = 0.05$)); demostrando que no existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja-2017. Estos resultados nos demuestran que no existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores en distintos centro de salud.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Cerron (12) encuentra que la dimensión agotamiento emocional también tienen no se correlaciona con la variable clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de salud Jauja ($Rho=-0.270$, Sig. (bilateral) = 0.742; ($p = 0.05$)). Vargas (14) determina que existe una relación inversa baja entre el nivel cansancio emocional y clima organizacional en los enfermeros del área de emergencia del Hospital Maria Auxiliadora, Lima 2018 ($Rho=-0.355$, Sig. (bilateral) = 0.010; ($p = 0.05$)). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia para indicar que no existe correlación y/o si existe es una correlación inversa baja entre la dimensión cansancio emocional y la variable clima organizacional en los trabajadores del centro de salud; por lo tanto, se podría concluir que el nivel alto del cansancio emocional se podría deber a un factor extrínseco a la institución. Debemos poner mayor énfasis en seguir monitoreando la salud mental de los trabajadores que tienen nivel alto de cansancio emocional.

Si comparamos los resultados de correlación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional con los estudios previos tenemos que Cerron (12) encuentra que la despersonalización no se correlaciona con la variable clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de salud Jauja ($Rho=-0.410$, Sig. (bilateral) = 0.619; ($p = 0.05$)). Vargas (14) determina que existe una relación inversa baja entre el nivel despersonalización y clima organizacional en los enfermeros

del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018 ($Rho = -0.469$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p = 0.05$)). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia para indicar que no existe correlación y/o si existe es una correlación inversa baja entre la dimensión despersonalización y la variable clima organizacional en los trabajadores del centro de salud; por lo tanto, se podría concluir que el nivel alto de despersonalización se podría deber a un factor extrínseco a la institución. Debemos poner mayor énfasis en seguir monitoreando la salud mental de los trabajadores del centro de salud.

Comparando los resultados obtenidos con otros estudios previos entre la dimensión realización personal y clima organizacional tenemos que Cerron (12) encuentra que la dimensión realización personal no se correlaciona con la variable clima organizacional en los trabajadores de las Microredes de la Red de salud Jauja ($Rho = -0.190$, Sig. (bilateral) = 0.816; ($p = 0.05$)). Vargas (14) determina que no existe relación entre el nivel realización personal y clima organizacional en los enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018 ($Rho = -0.047$, Sig. (bilateral) = 0.742; ($p = 0.05$)). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia para indicar que no existe correlación y/o si existe es una correlación inversa baja entre la dimensión realización personal y la variable clima organizacional en los trabajadores del centro de salud; por lo tanto, se podría concluir que el bajo nivel de realización personal se

podría deber a un factor extrínseco a la institución. Debemos poner mayor énfasis en seguir monitoreando la salud mental de los trabajadores.

6.3. Responsabilidad ética

Para la presente investigación realizada se tomó en cuenta los siguientes aspectos como: consentimiento informado, anonimato de identidad de los participantes, reserva y protección de sus datos personales; respecto a los derechos de autoría de fuentes escritas y virtuales se realizó la cita correspondiente en la bibliografía según las normas de Vancouver; respecto a los resultados se ha estimado la veracidad respetando la objetividad y autenticidad de los mismos con el propósito de conocer la realidad observada

CONCLUSIONES

- a) Referente al objetivo principal, existe un nivel de significancia $p=0.280>0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que: NO existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, Callao-2020; sin embargo de acuerdo a las observaciones realizadas durante todo el desarrollo de evaluación y análisis del presente estudio es probable que los resultados se hayan visto relativamente alterado debido a la presencia de la coyuntura sanitaria que está pasando la nación debido a la pandemia del Covid19, siendo necesario profundizar con más evidencia y estudios específicos sobre el tema.
- b) Referente al objetivo específico N°1, existe un nivel de significancia $p=0.925>0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que: NO existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, callao 2020; sin embargo los indicadores muestran que existen niveles medios y altos de agotamiento emocional siendo necesario profundizar con más evidencia y estudios específicos sobre el tema.

- c) Referente al objetivo específico N°2, existe un nivel de significancia $p=0.595>0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que: NO existe relación entre la dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, callao 2020; sin embargo los indicadores muestran que existen niveles medios y altos de despersonalización evidenciados con actitud referente al entorno en el que se desempeña, requiriendo más estudios sobre el tema.
- d) Referente al objetivo específico N°3, existe un nivel de significancia $p=0.014<0.05$ y un Rho de Spearman $=0.381$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que: EXISTE una relación entre la dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua, callao 2020, siendo posible que los trabajadores se sientan frustrados por la forma en que desempeñan sus labores afectando su autoestima y desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- a) Implementar dentro de su plan de trabajo anual procedimientos que mejoren el clima organizacional como la práctica de buenas relaciones interpersonales.
- b) Fomentar terapias personales sobre manejo adecuado del estrés.
- c) Mejorar la comunicación con los subordinados.
- d) Capacitar a los diferentes jefes de departamentos y servicios sobre las ventajas de disminuir el estrés laboral por medio de un buen clima organizacional.
- e) Establecer un sistema de medición y monitoreo de estrés.
- f) Establecer un sistema de medición y monitoreo del clima organizacional.
- g) Realizar charlas orientadas a la participación y trabajo en equipo con la adecuada motivación y comunicación interpersonal.
- h) Seguir realizando nuevos estudios en relación a las variables estrés laboral y clima organizacional con el reto de implementar y mejorar nuevos estudios sobre el tema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Stavroula L, Amanda G, Tom C. La Organizacion del Trabajo y el Estres Reino Unido: OMS; 2004.
2. Dornell T. El desgaste Laboral Montevideo: Universidad de la Republica Uruguay/ Diptico; 2011.
3. MTPE. Politica Nacional de seguridad y Salud en el Trabajo Lima: Diario El Peruano Decreto Supremo Nro 002-2013/TR; 2013.
4. Forastieri V. Organizacion Internacional del Trabajo. [Online].; 2016 [cited 2020 02 23. Available from: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang-es/index.htm?shared_from=media-mail.
5. Salud OPdl. Estres laboral es una carga para los individuos, trabajadores y las sociedades. [Online].; 2016 [cited 2020 02 25. Available from: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
6. MINSA. Metodologia para el Estudio de Clima Organizacional. 2nd ed. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf> , editor. Lima: Documento Tecnico Nro 468-201/MINSA; 2011.

7. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud Lima: Documento Técnico Nro 729-2009/MINSA; 2009.
8. Silvania Cruz SSKNJs. Clima Organizacional y Estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios Paraíba-Brasil. Alternativas en Psicología. 2017 Agosto;(61-79).
9. Blanco LI. Clima Organizacional y Estrés laboral en Instituciones del Sector Público de salud Binacional-Colombia 2017. Consensus. 2017 Febrero;(51-75).
10. Uvidia GO. El Estrés Laboral de los Profesionales de la Salud y la relación con el clima Organizacional en el Hospital DR. Eduardo Montenegro Chillanes Guayaquil-Ecuador Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
11. Amado Lara Satan BJB. El estrés laboral en el clima Organizacional de los colaboradores en el área de Emergencia del Hospital General Latacunga-Ecuador 2018 Latacunga: Universidad Técnica de Ambato; 2018.
12. Claridad Cerrón Granados MP. Estrés laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de Salud Jauja Huancayo-Perú Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2017.
13. Gavilán EH. Relación entre Clima Organizacional y Estrés laboral en trabajadores de la unidad Ejecutora red de Salud San Francisco-Ayacucho 2018 Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2018.

14. Miriam Vargas Otarola FHV. Estres Laboral y su relacion con el clima organizacional del Area de Emergencia del Hospital maria Auxiliadora-Lima 2018 Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018.
15. Beatriz Monzon castro NVA. Clima Organizacional y el nivel de estres de los trabajadores en el Centro de Salud Rocchacc Chincheros-Apurimac 2018 Apurimac: Universidad Nacional del Callao; 2018.
16. Jaureguizar J, Espina A. Centro de Psicoterapia: Enfermedad Fisica Cronica y familiar. [Online].; 2005 [cited 2020 Marzo 15. Available from: <http://www.centrodepsicoterapia.es/pdf/7-enfermedad%20cronica%20y%20familia.pdf>.
17. Selye H. The Stress of Life New York: McGraw Hill; 1956.
18. Thomas Holmes RR. Science Direct. [Online].: Journal of Psychosomatic Research; 1967 [cited 2020 03 22. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104>.
19. Richard Lazarus SF. Manual for the ways of coping questionnaire Press CP, editor. california: Palo Alto; 1988.
20. fernandes A. Likert "el factor humano en la empresa"-Lifeder.com. [Online].; 2019 [cited 2020 03 25. Available from: <https://www.lifeder.com/rensis-likert/>.
21. Navarrete A. Psicologo Madrid. [Online].; 2019 [cited 2020 Marzo 03. Available from: <https://www.psicologiaenmadrid.es/estres-definicion/>.
22. Maria Garcia Moran MGL. El estres en el ambito de los profesionales de la salud. [Online].; 2016 [cited 2020 marzo 03. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>.

23. NIOSH INpISySO. Centro para el Control y prevencion de Enfermedades: Estres en el Trabajo. [Online].; 1999 [cited 2020 03 11] https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html.
24. Carlin Maicon RGEJ. El Sindrome de Burnout. 16716713758020th ed. psicologia Ad, editor. Murcia, España: Universidad de Murcia; 2010.
25. Castillo S. Sindrome de Agotamiento Profesional. 140900152001000100004th ed. Costa Rica: Medicina legal de Costa Rica; 2000.
26. Chritina Maslach SJML. maslach Burnout Inventory. 277816643557470868019467th ed. Press CP, editor. California: Palo Alto; 1986.
27. Roberto Hernandez CFPB. Metodologia de la Investigacion. 6th ed. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores; 2014.
28. Supo J. Metodologia de la Investigacion para las Ciencias de la Salud. 2nd ed. Peru: Bioestadistica EIRL; 2014.
29. Supo J. Sistema de Hipotesis. [Online].; 2012 [cited 2020 03 23. Available from: <http://pruebadehipotesis.blogspot.com/2012/02/prueba-de-hipotesis-ritual-de-la.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Fisher%2C%20el%20nivel%20de,que%20en%20realidad%20era%20verdadera>.

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general.-	Objetivo general.-	Hipótesis general.-	V. Independiente		Tipo: Cuantitativo
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de salud Carmen de La legua -callao 2020?	Determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la legua -Callao 2020.	Existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.	Estrés laboral	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Diseño: No experimental, De corte Transversal, Descriptivo Correlacional Método: Deductivo, Analítico
Problemas específicos.-	Objetivos específicos.-	Hipótesis específicas.-	V. Dependiente		Población: Todos los trabajadores del Centro de Salud. Muestra: 41 trabajadores del C.S. Carmen de La Legua Lugar de estudio: C.S. Carmen de La Legua Técnicas: Encuesta virtual y análisis documental Instrumentos: -Escala de Burnout de Maslach -Estudio de Clima Organizacional EDCO-MINSA-2011
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020?	Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020.	Existe relación entre estrés laboral según dimensión agotamiento emocional y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.		Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional	
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020?	Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020.	Existe relación entre estrés laboral según dimensión despersonalización y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.	Clima organizacional		
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020?	Identificar la relación que existe entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao 2020.	Existe relación entre estrés laboral según dimensión realización personal y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de La Legua.			

ANEXO N°2: Tabla de datos

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	DATOS SOCIODEMOGRAFICOS								
2	1. Cond	2. Profe	3. Edad	3. Edad	4. Sexo	5. Estar	6. Grad	7. Relig	8. ¿Sufr
3	1	2	50	2	2	1	3	1	1
4	2	1	32	1	2	1	3	2	2
5	2	1	50	2	2	2	3	1	1
6	1	1	39	2	1	1	3	2	2
7	1	1	62	3	1	1	2	2	2
8	1	1	57	3	2	1	3	2	2
9	1	1	54	2	2	1	3	1	2
10	1	1	56	3	2	1	3	1	1
11	1	1	61	3	2	1	3	1	1
12	2	2	27	1	2	2	1	2	1
13	1	1	39	2	2	1	2	1	2
14	1	1	48	2	1	1	3	1	1
15	1	1	42	2	1	1	3	1	2
16	1	1	48	2	2	1	3	1	2
17	3	1	27	1	2	2	3	2	2
18	1	1	55	2	1	1	3	1	2
19	2	1	32	1	2	2	2	2	2
20	2	2	50	2	1	3	1	1	2
21	2	2	51	2	1	3	1	1	2
22	2	2	31	1	1	2	1	1	2
23	2	1	31	1	2	3	3	1	2
24	1	2	47	2	1	1	2	1	1
25	1	1	51	2	2	1	3	1	2
26	1	1	43	2	1	1	2	1	2
27	1	2	56	3	2	1	2	1	1
28	1	1	59	3	2	1	1	1	1
29	3	1	52	2	1	1	2	1	1
30	1	1	48	2	1	1	2	1	1
31	1	2	60	3	1	1	2	1	2
32	1	1	30	1	1	1	2	1	2
33	1	2	54	2	1	1	2	2	1
34	1	2	53	2	2	1	3	1	2
35	1	2	50	2	2	1	2	1	2
36	1	2	59	3	1	1	2	1	1
37	1	1	62	3	1	1	3	1	1
38	1	1	59	3	2	1	2	1	1
39	1	1	52	2	2	1	3	1	1
40	1	2	41	2	2	1	2	1	2
41	3	1	43	2	2	1	2	1	2
42	3	1	29	1	2	2	3	1	2
43	2	1	51	2	2	1	2	1	1
44									

K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
ESTRÉS LABORAL																					
1. M	2. M	3. M	4. Co	5. Tr	6. Tr	7. Tr	8. M	9. Cr	10. M	11. M	12. M	13. M	14. C	15. F	16. T	17. F	18. M	19. F	20. M	21. E	22. S
2	5	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	5	5	3	0	1	5	3	5	1	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	5	1
1	3	1	3	0	3	6	0	6	0	3	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	3
1	3	1	6	0	1	5	0	6	0	0	6	0	0	0	1	5	5	6	0	5	0
4	5	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	5	2	5	4
0	4	0	6	0	0	6	0	6	5	0	6	0	5	6	0	5	6	6	0	6	0
4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	3	3	5	1	1
1	2	3	5	0	5	6	1	5	1	2	4	0	1	0	0	0	5	5	0	5	0
4	5	3	2	1	4	5	2	6	2	2	2	2	6	2	6	2	3	5	2	1	3
5	5	3	6	2	0	6	1	6	0	0	5	4	2	0	0	5	5	6	4	5	0
4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3
5	6	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	5
2	5	1	2	1	6	5	3	6	1	5	5	1	4	2	5	3	6	6	2	4	0
1	2	3	5	0	5	5	2	6	1	0	4	1	2	0	0	5	5	5	5	4	1
4	2	3	2	3	2	2	1	4	4	2	2	2	4	4	4	6	5	5	5	1	1
2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0	0
3	3	4	1	3	3	4	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
2	1	3	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2
1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
3	3	3	3	2	2	2	3	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
1	2	2	2	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	1	2	2	1	2	1	1	1
5	5	5	4	3	4	2	5	2	5	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2	2	3
1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1
0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0
2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	4
1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1
1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
0	0	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
1	2	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0
1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3

AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	
CLIMA ORGANIZACIONAL																												
1) L	2) M	3) E	4) M	5) M	6) N	7) M	8) L	9) E	10) L	11) E	12) F	13) E	14) F	15) F	16) C	17) L	18) F	19) F	20) F	21) L	22) F	23) F	24) F	25) F	26) F	27) E	28) F	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4
2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4
2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	4	4	4
2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	3	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	4	4	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4
4	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4
2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4
2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3
1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1

ANEXO N°3: Instrumento de recolección de datos

19/7/2020

ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CARMEN DE LA LEGUA- CA...

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CARMEN DE LA LEGUA- CALLAO 2020

Nombre de los investigadores:

Lic. Iván Concha Hilares (Licenciado en Enfermería)
Lic. Delia Aguilar Bravo (Licenciada en Administración)

Estimado(a) Señor/Señora:

Usted ha sido invitado a participar en el presente proyecto de investigación desarrollado por los alumnos Post-Grado de Gerencia en Salud de la Universidad Nacional del Callao. Si Usted decide participar en el estudio, es importante que considere la siguiente información.

1. El propósito del presente estudio es determinar la relación entre estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua.
2. Le pedimos participar en este estudio porque usted forma parte del personal que labora en el Centro de Salud Carmen de la Legua.

Procedimientos:

3. Su participación consistirá en:
 - Leer y responder a las preguntas de los cuestionarios cuyos temas abordan sus sentimientos y pensamientos sobre las experiencias que usted vive respecto a su trabajo.
 - Mediante esta plataforma, se le presentarán instrucciones para responder y marcar su respuesta.
 - Para responder, debe considerar: leer las instrucciones, poner atención al contenido de las preguntas y responder honestamente, y no dejar alguna pregunta sin responder.

Beneficios:

4. No hay un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, si usted acepta participar, estará colaborando con el conocimiento de los directivos sobre su personal a cargo y obtener un conocimiento válido que ayude a la mejor administración del personal y prevenir enfermedades de la salud mental y física.
5. En caso que solicite resultados sobre sus respuestas, se le enviará estos resultados a un email que usted proporcione:

Confidencialidad:

6. Toda la información obtenida mediante sus respuestas será confidencial, será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto, y no estará disponible para ningún otro propósito. Usted quedará identificado(a) con un número y no con su nombre. Los resultados de este estudio serán publicados con fines académicos, sin alguna referencia personal que pueda identificarle.

Participación Voluntaria/Retiro:

7. Su participación en este estudio es voluntaria, y por lo tanto puede negarse a participar o retirar su participación en cualquier momento. Su decisión de participar o no en el estudio no tendrá alguna consecuencia positiva o negativa en relación a su puesto de trabajo.

Números a Contactar: Si usted tiene alguna pregunta, comentario o preocupación con respecto al proyecto, por favor comuníquese con el/la investigador/a):

Lic. Iván Concha Hilares, al siguiente número de celular 942406730 en un horario de 8am a 8pm ó al correo electrónico: ivanch002@hotmail.com

Lic. Delia Aguilar Bravo, al siguiente número de celular 996840438 en un horario de 8am a 8pm ó al correo electrónico: deliagui05febrero@gmail.com

PARA EL PARTICIPANTE

He leído esta Carta de Consentimiento.

He comprendido la información en esta Carta de Consentimiento.

Consiento en la información que he proporcionada sea utilizada para los fines declarados.

En caso de dudas, éstas han sido resueltas.

***Obligatorio**

1. 1.Acepto Voluntariamente participar en esta investigación *

Marca solo un óvalo.

SI

NO

Salta a la pregunta 2

DATOS GENERALES
DEL ENCUESTADO

En esta parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales.
Por favor, no deje de responder a alguna.

2. 1. Condición *

Marca solo un óvalo.

Nombrado

Contratado

otros

3. 2. Profesión/Carrera *

4. 3. Edad *

5. 4. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre

6. 5. Estado Civil *

Marca solo un óvalo.

- Soltero(a)
- Casado(a)
- otros

7. 6. Grado Académico concluido *

Marca solo un óvalo.

- Secundaria
- Técnica Superior
- Universitaria

8. 7. Religión *

Marca solo un óvalo.

- Catolico
- Cristiano
- Otro: _____

9. 8. ¿Sufre de alguna enfermedad? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- No

Salta a la pregunta 10

MASLACH
BURNOUT
INVENTORY

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando una de las alternativas, según corresponda:
0=Nunca
1=Algunas veces al año
2=Una vez al mes
3=Algunas veces al mes
4=Una vez a la semana
5=Algunas veces a la semana
6=Todos los días

10. 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

11. 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

12. 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

13. 4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

14. 5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

15. 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

16. 7. Trato muy eficazmente los problemas de los Pacientes / clientes. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

17. 8. Me siento "quemado" por mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

18. 9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

19. 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

20. 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

21. 12. Me siento muy activo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

22. 13. Me siento frustrado en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

23. 14. Creo que estoy trabajando demasiado. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

24. 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

25. 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

26. 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes /clientes. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

27. 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes /clientes. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

28. 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión /tarea. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

29. 20. Me siento acabado. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

30. 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

31. 22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas. *

Marca solo un óvalo.

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

CUESTIONARIO DE
CLIMA
ORGANIZACIONAL
EDCO-MINSA

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando una de las alternativas, según corresponda:

- 1=Nunca
- 2=A veces
- 3=Frecuentemente
- 4=Siempre

32. 1) La innovación es característica de nuestra organización. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. 2) Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. 3) Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. 4) Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. 5) Mi jefe está disponible cuando se le necesita. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. 6) Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. 7) Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. 8) Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. 9) Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. 10) La limpieza de los ambientes es adecuada. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. 11) En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. 12) Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. 13) En mi organización participo en la toma de decisiones. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. 14) Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. 15) Mi salario y beneficios son razonables. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. 16) Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. 17) Las tareas que desempeño corresponden a mi función. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. 18) Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. 19) Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

51. 20) Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. 21) Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53. 22) puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

54. 23) Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

55. 24) Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

56. 25) Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

57. 26) Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58. 27) Estoy comprometido con mi organización de salud. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

59. 28) Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Este contenido no ha sido

Goo

ANEXO N°4: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla N°6.1

Juicio de Expertos para la validez de la Escala de Burnout de Maslach.

		PRUEBA BINOMIAL				
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Calificación del Juez 1	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
	Total		2	1.00		
			2			
Calificación del Juez 2	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
	Total		2	1.00		
			2			
Calificación del Juez 3	Grupo 1	Bien	2	1.00	.50	.000
	Total		2	1.00		
			2			

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS Statistics 22

Tabla N°6.2

Juicio de Expertos para la validez del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011.

PRUEBA BINOMIAL

		Catego	Prop.	Prop.	Significacion	
		ría	N observada	de	exacta	
				prueba	(bilateral)	
Calificació n del Juez 1	Grupo	Bien	28	.97	.50	.000
	Total		28	1.00		
Calificació n del Juez 2	Grupo	Bien	28	1.00	.50	.000
	Total		28	1.00		
Calificació n del Juez 3	Grupo	Bien	28	1.00	.50	.000
	Total		28	1.00		

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS Statistics 22.

Tabla N°6.3

Confiabilidad de la Escala de Burnout de Maslach.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
.978	22

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS

Statistics 22.

Tabla N°6.4

Confiabilidad del Cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO- MINSA-2011.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
.970	28

Fuente: Datos obtenidos mediante el IBM SPSS

ANEXO N°5: SOLICITUD DE AUTORIZACION

Gobierno Regional del Callao
Dirección Regional de Salud del Callao
Oficina Ejecutiva De Gestión de Desarrollo
De Recursos Humanos

SOLICITO: PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

DIRECTOR REGIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

S.D.:

Yo Delia Aguilar Bravo / Iván Concha Hilares identificado con DNI 256930547 domiciliado en Av. P. Beltrán 72-26
Teléfono 996840438 Profesión Lic. Adm. / Lic. Enfermera
Universidad Nacional del Callao Correo Electrónico deliaaguilabravo@gmail.com
ivancho02@hotmail.com

Ante usted me presento y expongo:

Que, deseando realizar mi proyecto de investigación para lo cuyo efecto acompaño la documentación requerida.

I. Datos Generales

- 1.1. Título del proyecto de investigación : Estrés Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores del C.S. Carmen de la Legua.
- 1.2. Autor, coautores, personal de apoyo : la Legua.
- 1.3. Establecimiento de origen y/o institución de procedencia : UNAC
- 1.4. Lugar de ejecución del proyecto : C.S. Carmen de la Legua
- 1.5. Duración del proyecto : 1 semana

II. Planteamiento del problema de investigación : Conocer si los trabajadores del C.S. están pasando por estrés laboral que podría afectar el clima Organizacional.

III. Objetivos y alcances de la investigación : Determinar la relación del estrés Laboral y clima Organizacional de los trabajadores del C.S.C.L.

POR LO TANTO:

Solicito se sirva ordenar a quien corresponda la aprobación del proyecto de investigación en mención.

Callao, 09 de 03 Del 20 20

- Adjuntar Perfil del Proyecto

ANEXO N°6: CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



CARGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

“Año de la Universalización de la Salud”

OFICIO CIRCULAR N° 001-2020-UPG/FCS

Callao, 04 de marzo de 2020

Señor/a
Sra. Kathey Pacheco Vargas
Directora Regional
DIRESA
Presente



De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente; la presente tiene la finalidad de presentarle a las estudiantes del XIV Ciclo Taller de Tesis para optar el Grado de Maestro: Bach. Iván concha Hilares y Bach. Delia Aguilar Bravo, de la Unidad de Posgrado, Facultad de Ciencias de la Salud; quienes están realizando su investigación titulada "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua-Callao 2020"; por lo que solicitamos a su digno despacho se les brinde las facilidades para poder aplicar el instrumento de medición de su Proyecto de Investigación.

Agradeciendo la atención al presente, quedo de usted,

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
Dra. Zoilé Rosa Díaz Tavera
DIRECTORA

ZRDT/mrc

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista – Callao ☎ 4533940

ANEXO N°7: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA DIRESA CALLAO



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



CONSTANCIA N° 006-2020- COMITÉ DE ÉTICA//UI/DIRESACALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CARMEN DE LA LEGUA – CALLAO 2020", ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de Ivan Concha Hilares y Delia Maria Albina Aguilar Bravo.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 13 de marzo del 2020 hasta el 13 de marzo del 2021; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados, de igual forma al finalizar su investigación deberá ser presentada de forma física y magnética a través de la Unidad de investigación de la DIRESA Callao.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
Dr. EDUARDO NICOLETTI ALBORNOZ
C.M.P. 23518 RN° 14378
Presidente
Comité de Ética para la Investigación
Dirección Regional de Salud del Callao

Callao, 13 de marzo del 2020

EJNA/mfar

www.diresacallao.gob.pe
rhumanos@diresacallao.gob.pe

Jr. Colina N° 879 – Bellavista -Callao
Teléfonos 4650048 - FAX 4290578

ANEXO N°8: FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Cristal Salvatierra Calcina

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: Cristel R. Salcedo Palino

Instituto donde Trabaja: Hospital Domingo Blarsoy.

Título de Pregrado: Psicóloga

Título de Postgrado: _____ Institución

Donde lo obtuvo: _____

Año: _____

Título de la Investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017"

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

Constancia

Juicio de experto

Yo, Cristel R. Salvatierra Cárdenas, con Documento Nacional de Identidad No. 42742448 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por las bachilleres Claridad Cerrón Granados, Marisol Poma Romero en la investigación: **“Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”**


Cristel R. Salvatierra Cárdenas
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 17496

Huancayo, Noviembre 2017

	me culpan por alguno de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	REALIZACIÓN PERSONAL: EVALÚA LOS SENTIMIENTOS DE AUTOEFICACIA.								
4°	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7°	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9°	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12°	Me siento muy activo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17°	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18°	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21°	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....

.....

 Gabriel A. Sastre
 FIRMA DEL EXPERTO

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Cristel Salvatierra Cedeño Cargo: Psicóloga

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes: Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL – EDCO (Minsa)

N°	JUICIO	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	Observaciones
	ITEMS							
	POTENCIAL HUMANO: SISTEMA SOCIAL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.							
1°	La innovación es característica de nuestra organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2°	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3°	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

22°	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23°	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24°	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26°	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27°	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28°	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....


 Castel R. Subatierna CUP
 PSICOLOGA
 C.Ps.P. N° 1746/6

FIRMA DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Lorena Núñez Barzola

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: LORRAÑA DEL PILAR NÚÑEZ BARBOSA

Instituto donde Trabaja: HOSPITAL ODONTOLÓGICO OLIVERO - JAUJA

Título de Pregrado: PSICÓLOGA

Título de Postgrado: _____ Institución

Donde lo obtuvo: _____

Año: _____

Título de la Investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017"

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

Constancia

Juicio de experto

Yo, LORENA DE PILAR NÚÑEZ BARZOLA, con Documento Nacional de Identidad No. 44529682, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por las bachilleres Claridad Cerrón Granados, Marisol Poma Romero en la investigación: "Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017"



L. Barzola
Lorena Núñez Barzola
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 20741

Huancayo, Noviembre 2017

6°	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8°	Me siento "quemado" por mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13°	Me siento frustrado en mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14°	Creo que estoy trabajando demasiado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16°	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20°	Me siento acabado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DESPERSONALIZACIÓN: VALORA EL RECONOCIMIENTO DE ACTITUDES.												
5°	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11°	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15°	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22°	Siento que los pacientes / clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: PS. LORENA DEL PILAR NUÑEZ BARRERA Cargo: psicóloga

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes: Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL – EDCO (MINS)

Nº	JUICIO	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	Observaciones
	ITEMS							
	POTENCIAL HUMANO: SISTEMA SOCIAL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.							
1º	La innovación es característica de nuestra organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2º	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3º	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No.

13°	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14°	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15°	Mi salario y beneficios son razonables.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16°	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17°	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18°	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19°	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20°	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	CULTURA ORGANIZACIONAL: CONCURSO DE PERSONAS COMPROMETIDAS CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES												
21°	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

4°	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5°	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6°	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7°	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10°	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11°	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25°	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DISEÑO ORGANIZACIONAL: COORDINACIÓN CONSIENTE DE 4 DENOMINADORES.									
8°	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9°	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12°	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

22°	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23°	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24°	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26°	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27°	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28°	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

.....

.....


 FIRMA DE EXPERTA PERZOLA
 PSICOLOGA
 C.P.S.P. 20011

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad Huancayo, noviembre del 2017

Estimado (a) señor (a): Lic. Jesús Cordero Ramos

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja 2017”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Claridad Cerrón Granados

Bach. Marisol Poma Romero
