



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la
Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Valdivia Arce, Enid Julissa (ORCID: 0000-0002-2656-8329)
Vasquez Huacho, Lorena Enedina (ORCID: 0000-0001-7159-4537)

ASESOR:

Mg. Chauca Calvo, Max Hamilton (ORCID: 0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi esposo y a mi hijo quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios universitarios; por brindarme su apoyo, comprensión, tolerancia y paciencia.

A mis padres por incentivarme a la superación y apoyarme en mi carrera universitaria.

Lorena Enedina Vasquez Huacho

Dedicatoria

Por todo el apoyo incondicional que me mostraron durante este proceso, quiero dedicar este trabajo a:

Mi esposo, porque con su apoyo y comprensión permitieron que alcanzara mi objetivo, a mis hijos porque son y serán el motor y motivo de los logros obtenidos.

A mis padres porque serán mi soporte siempre.

Enid Julissa Valdivia Arce

Agradecimiento

A todos los participantes que apoyaron e hicieron posible el desarrollo de esta investigación. A mi asesor por guiarme y poder lograr con su ayuda resultados satisfactorios.

Lorena Enedina Vasquez Huacho

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos ser parte de su prestigiosa Institución.

A mi esposo e hijos por todo el amor que me brindaron y todo el apoyo recibido para que siga adelante.

A mis padres, porque me dieron la vida y me enseñaron el valor del esfuerzo.

Enid Julissa Valdivia Arce

Índices de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Lista de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de Análisis	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de Prueba de Kolmogórov-Smirnov para Estrés Laboral y Clima Organizacional	21
Tabla 2: Prueba de correlación Rho de Spearman entre Estrés Laboral y Clima Organizacional	21
Tabla 3: Relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de Clima organizacional	22
Tabla 4: Diferencias del estrés laboral, según el sexo	23
Tabla 5: Diferencias del estrés laboral, según la edad	24
Tabla 6: Diferencias de estrés laboral según tiempo de servicio	25
Tabla 7: Diferencia del clima organizacional según sexo	26
Tabla 8: Diferencias del clima organizacional, según la edad	27
Tabla 9: Diferencias del clima organizacional según tiempo de servicio	28
Tabla 10: Estadísticas descriptivas del estrés laboral	29
Tabla 11: Frecuencias y porcentajes de los niveles del estrés laboral	29
Tabla 12: Estadísticos descriptivos del clima organizacional	30
Tabla 13: Frecuencias y porcentajes de los niveles del clima Organizacional	30

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional ya que busca establecer la relación de variables, el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 102 trabajadores de la Microred de Tiabaya en la ciudad de Arequipa. Los instrumentos utilizados para desarrollar esta investigación fueron, Escalas de Burnout de Maslach y el Cuestionario de clima organizacional (EDCO), ambas con escala Likert. Los resultados obtenidos en el coeficiente Rho de Spearman se evidencio que la correlación entre ambas variables fue significativa, inversa moderada ($Rho=-0.527$) y cuyo valor $p=000 < .05$ y, por lo que existe una correlación inversa. Este resultado indica que existe una relación entre ambas variables, es decir, el estrés laboral influye o interfiere de manera inversa al clima organizacional que alcanzaron en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa,2020.

Palabras clave: Estrés laboral, clima organizacional, trabajadores.

Abstract

The present study aims to determine the relationship between work stress and organizational climate in workers of the Microgrid of Tiabaya, Arequipa, 2020. The type of study was descriptive correlational as it seeks to establish the relationship of variables, the design is not experimental cross section. The sample consisted of 102 workers from the Tiabaya Microgrid in the city of Arequipa. The instruments used to develop this research were the Maslach Burnout Scales and the Organizational Climate Questionnaire (EDCO), both with a Likert scale. The results obtained in Spearman's Rho coefficient showed that the correlation between both variables was significant, moderate inverse ($Rho = -0.527$) and whose p -value = $000 < .05$ and, therefore, we indicate that there is an inverse correlation. This result indicates that there is a relationship between both variables, that is, work stress influences or interferes inversely with the organizational climate reached in the workers of the Tiabaya Microgrid, Arequipa, 2020

Keywords: Work stress, organizational climate, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés laboral es un problema a nivel mundial, ya que repercute en la salud física y psicológica de los colaboradores y en el buen funcionamiento de la de organización. Cuando un trabajador se siente estresado a menudo esta tenso, angustiado, irritable, poco motivado, menos productivo, tiene dificultad para concentrarse y tomar decisiones, no se siente comprometido con su trabajo. El estrés laboral es una amenaza para el adecuado funcionamiento de los resultados de la organización, una institución que no se preocupa por un adecuado ambiente laboral no puede recibir lo mejor de sus trabajadores, esto no solo afecta a los empleados, sino que también afecta a la organización, incrementando el ausentismo laboral, menos dedicación al trabajo, baja productividad, aumento de tasa de accidentes, etc.

Según el investigador (Vidal, 2018). El estrés laboral es considerado como la pandemia del siglo XXI, el investigador habla del eutrés, este tipo de estrés es bueno positivo y de corto plazo, ayuda a los seres humanos a enfrentar situaciones amenazantes, haciendo que seamos creativos, nos motiva a enfocar nuestra energía hacia un determinado objetivo y reaccionar eficientemente ante diversas situaciones. También habla del distrés es considerado como negativo, es tipo de estrés es una amenaza, el distrés es considerado la pandemia del siglo XXI, se da cuando no podemos hacer frente a diversas situaciones, nos sentimos amenazados y puede producir enfermedades que perjudican la salud.

En la organización el estrés laboral se asocia a sucesos estresantes, ya que las exigencias laborales son mayores a las capacidades del trabajador, por lo que se vincula a diferentes situaciones como las malas relaciones interpersonales, presión por el aumento de la productividad, falta de capacidad para resolver los conflictos en el trabajo. El estrés laboral con episodios prolongados traer como consecuencia el Síndrome de Burnout, el cual es considerado como un tipo de estrés ocupacional crónico, generalmente esto ocurre en trabajadores que prestan servicios a otras personas. (Cirera, Aparecida, Rueda, Ferraz, 2012).

OMS (2017) señala a México como el país con más altos niveles de estrés laboral, con un 75%, le sigue China con un 73% y EE.UU. con un 59%. con esto se puede

concluir que el estrés se da en la rutina diaria de los empleados y es el resultado entre las presiones y exigencias del trabajador que ponen a prueba sus capacidades y conocimientos (Cabana y Delgado, 2017).

EFEsalud es una plataforma digital española que aporta información fiable, esta plataforma publica un estudio donde el estrés laboral desarrolla problemas en la salud física y mental. El estudio indica que el 53% de la población española desarrolla estrés, 4 de cada 10 personas afirman que el estrés produce problemas de concentración y rendimiento, el 4.6% afirman que han perdido un amigo por culpa del estrés, el 4.3% indican que han renunciado a su trabajo, y un 1.7% que han sido motivo de divorcio o separación, el 1.5% dice que es motivo de despido laboral (Tovar, 2017).

En Washington en el año 2016 el día 28 de abril se realizó un seminario por el día Mundial de la Seguridad y el Trabajo, se trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de colaboradores, así como algunas recomendaciones para disminuir la problemática. El subdirector de la OPS, el Dr. Francisco Becerra, indicó que el estrés laboral no es algo nuevo en nuestra sociedad de acuerdo con la realidad actual del trabajo, con el desarrollo de la tecnología, avances tecnológicos, la demanda de nuevas competencias laborales, la globalización, nos exigen nuevos retos que sobrepasan nuestros límites mentales y físicos trayendo como resultado el estrés laboral, este seminario estuvo a cargo de la OMS, OIT, OPS y la OEA (Rojas, 2018)

En sus publicaciones en el 2016, la Organización Internacional del Trabajo, manifiestan, que salud mental es un estado de bienestar, que se da de forma individual como colectiva donde los empleados desarrollan sus propias capacidades que les permite trabajar de forma productiva y esto permite su contribución a la comunidad., la salud en el ámbito laboral debería tener como principal objetivo la prevención, conservación para un óptimo bienestar social físico, mental. La OIT diseño políticas de trabajo para todo el mundo, con el fin de proteger la salud del trabajador y prevenir enfermedades que pueden causar el estrés y que podría alterar su clima laboral en su organización de trabajo.

En una encuesta por el INSHT cuyo objetivo es informar sobre las condiciones laborales en España, en el 2007, se mostró el malestar en la mayoría de trabajadores, debido a las preocupantes condiciones laborales para cumplir sus actividades, las mismas que dentro de un determinado tiempo producirán estrés laboral (Peiró, 2009).

En un estudio realizado en el año 2018 por la universidad Pontificia, menciona que la población peruana se ve afectado por el estrés en un 80%, provocando graves consecuencias como depresión, ansiedad, insomnio, etc. Según la investigación basado en la encuesta las mujeres son más susceptibles a padecer las consecuencias del estrés ya que el 47.7% indica que están frecuentemente bajo estrés, mientras que los varones padecen menos estrés, según el director de la universidad, esto se debe a las diversas actividades realizadas en el hogar y en el trabajo, en cambio los hombres son más fríos y práctico.

Actualmente los problemas de índole mental están en aumento y mucho se debe al estrés laboral, según la docente de psicología de la Universidad Privada del Norte, Jaqueline Rojas indica que el 60% de la población peruana padece de estrés, un 70% de los colaboradores, sufren de estrés laboral. También se presenta entre los 25 y 40 años con mayor frecuencia, siendo las mujeres las más susceptibles de padecerlo, por sus innumerables actividades diarias (citada por el diario Gestión, 2017).

Minsa (2008) con el fin de preservar la salud, tiene como finalidad crear herramientas en beneficio del personal que laboran en el sector salud, donde establecen y desarrollan acciones para contribuir a un ambiente laboral saludable en beneficio de la comunidad. El clima organizacional son las actitudes del personal de salud en la institución, la conducta del trabajador es compleja y dinámica que continua en constantes investigaciones. El Minsa en relación a lo mencionado, diseño un instrumento que mide el clima organizacional con el objetivo principal de identificar las percepciones de los individuos en el área laboral, para definir planes y estrategias de acción que los lleve identificar aspectos negativos que repercuten en el adecuado funcionamiento de la institución y crear estrategias para lograr un clima laboral saludable.

En una investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco realizada por Rojas (2019) encuentra que de 234 trabajadores encuestados presentan que el 83.3% tenían un clima organizacional por mejorar y en un 49.1% se aprecia un desempeño laboral promedio, por lo que este se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal.

Con la anterior mencionado, se presenta la problemática de la investigación con la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de la Microred Tiabaya, Arequipa, 2020?

Por consiguiente, la justificación de la presente investigación, a nivel social, busca aportar al conocimiento de la realidad, determinando la relación que tiene el estrés laboral con el clima organizacional, porque a través de los resultados podemos evidenciar los problemas laborales presentes en la institución de salud, la cual nos permite abordar las dificultades para buscar estrategias para preservar la salud física, psicológica y social del trabajador, ya que una persona libre de estrés será una persona productiva que brindara una mejor calidad de atención a los usuarios. A nivel teórico la presente investigación, permite incrementar los conocimientos de otras investigaciones similares. En cuanto a los resultados, brinda información importante de nuestra realidad y sirve como guía para las próximas investigaciones relacionadas con las variables y población. A nivel metodológico, brinda un aporte para futuras investigaciones en donde los instrumentos utilizados están adaptados a nuestra realidad nacional, por lo tanto, presentan validez y confiabilidad con la población a estudiar.

Con lo anterior mencionado y en relación con los objetivos, se plantea el siguiente objetivo general: determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.

Para ello, los objetivos específicos son:

- 1) Determinar la relación de las dimensiones del estrés laboral y dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.
- 2) Analizar las diferencias significativas del estrés laboral en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, según sexo, edad y tiempo de servicio.
- 3) Analizar

las diferencias significativas del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020, según sexo, edad y tiempo de servicio.

Se plantea como hipótesis general: Existe una relación inversa entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa.

Las hipótesis específicas son: 1) Existe relación inversa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020. 2) Existen diferencias significativas del estrés laboral en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, según sexo, edad y tiempo de servicio. 3) Existen diferencias significativas del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, según sexo, edad y tiempo de servicio.

II. MARCO TEORICO

Vamos a conocer las investigaciones más relevantes como antecedentes para nuestro estudio, para ello en el presente capítulo se expone algunas investigaciones internacionales y nacionales, relacionadas a nuestro tema de investigación.

En Colombia, Díaz, Plaza y Hernández (2020) estudiaron si existe relación entre estrés laboral y cultura organizacional en los trabajadores administrativos del sector salud de Montería. Se realizó una investigación cuantitativa no experimental transversal relacional/causal en la cual se aplicaron 201 encuestas y se aplicaron los instrumentos para Cultura organizacional y el cuestionario que mide estrés. Los resultados obtenidos muestran que las diferentes culturas tienen efecto sobre el estrés laboral en las organizaciones de salud tanto de naturaleza pública como privada. En términos generales el estrés laboral y la cultura organizacional van relacionados de manera directa.

En Brasil, Vidotti, Trevisan, Quina, Perfecito, Cruz (2019) realizaron una investigación en el hospital general, localizado en un municipio al sur de Brasil, donde el objetivo es analizar si hay relación entre burnout, estrés laboral y la calidad de vida entre colaboradores de servicio de enfermería. se utilizó una muestra de 502 colaboradores, en cuanto a los resultados del síndrome de burnout fue de 20.9% el cual está relacionada con un nivel alto de estrés laboral y con una mala percepción del bienestar personal. Concluyendo que el síndrome de burnout se relaciona con altos niveles de estrés.

En Brasil, Da Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2018) en este estudio la muestra estuvo conformada por 206 trabajadores de una institución universitaria. El resultado de la investigación mostró un 82.9% presentaron niveles aceptables de estrés y el 17% con niveles alarmantes de estrés. Las buenas relaciones entre compañeros fue un factor predominante para un buen clima organizacional. y el único predictor de estrés fue una mala gestión gerencial, lo que evidencia que el problema está en el poco interés de las jefaturas, por el bienestar de su personal

En Colombia, León (2017) el presente estudio se realizó en el sector de salud binacional, basándose en planteamientos teóricos de varios autores, donde se utilizó una muestra de 54 personas se aplicó un cuestionario para la primera

variable de 36 ítems y para la segunda variable el cuestionario de estrés laboral de 45 ítems estas pruebas pasaron por la validación de 10 expertos. Donde la confiabilidad a través del método de alfa de Cronbach para clima organizacional fue de 0.834 y para estrés laboral 0.901. y cuyo análisis resultado mostraron que existe correlación positiva débil y significativa entre las variables estrés laboral y clima organizacional donde una influye en el comportamiento de la otra.

En el mismo país, Sarsosa y Charria (2017) realizaron un estudio a los trabajadores asistenciales del sector salud en la ciudad de Cali, con la finalidad de determinar el nivel de estrés laboral, se aplicó un cuestionario para evaluar estrés a una muestra de 595 colaboradores asistenciales de salud que realizaban actividades de alta complejidad. Los resultados muestran que los colaboradores evidencian un alto nivel de estrés laboral que alteran física y mental y repercute en el área laboral, esto se relaciona por el tipo de labor que realizan ya que laboran en áreas críticas como emergencia UCI, hospitalización, cirugía etc.

En Chiclayo, Díaz, Guevara, Vidaurre (2019) la presente investigación realizada en el hospital de Chiclayo, se aplicó una encuesta para ambas variables a una muestra de 30 trabajadores. Cuyos resultados evidenciaron que existe una correlación inversa media y significativa, (-0,653). En la presente se llega a la conclusión que a mayor nivel de clima organizacional es menor el nivel de estrés laboral. También se evidencia que un 80% corresponden a un estrés moderado y un 60% corresponden a un clima organizacional regular.

En Arequipa (Perú), Contreras (2019) realizó un trabajo de estudio a 94 docentes de sexo femenino en tres instituciones educativas para el estudio se aplicó cuestionarios para las variables estrés laboral y clima organizacional. Para la correlación se utilizó coeficiente de correlación de Pearson, se encontró un clima organizacional adecuado en las 3 instituciones educativas, en cuanto a los niveles de estrés van desde leves a moderados. Por ende, se concluye que hay una relación inversa significativa entre ambas variables.

En Huancayo Cerrón y Poma (2018), realizaron una investigación en la ciudad de Jauja a los colaboradores de salud, donde buscaban determinar si existe relación entre la variable estrés laboral y clima organizacional. Utilizaron una metodología

de tipo no experimental diseño descriptivo correlacional y transversal. Se aplicó escala de Maslach para estrés laboral y EDCO - Minsa 2011 para la variable clima organizacional, se aplicó a una muestra de 150 colaboradores. De esta investigación se concluye que un 54% se encuentra en un bajo nivel de estrés laboral y un 67.3% en un alto nivel por mejorar de clima organizacional, para la correlación se utilizó la Rho de Spearman donde le valor de significancia fue de (-0.017) logrando una muy baja correlación inversa. Lo que evidencia que no existe correlación entre las variables.

En Trujillo, Chacón (2017) buscó en su investigación en el distrito de Chicama en una muestra de 33 colaboradores de la municipalidad del área administrativa, a los cuales se aplicó un cuestionario para evaluar estrés laboral y otro para clima organizacional, con una correlación de Spearman de -0.755 lo cual evidencia una correlación inversa alta. Donde el 55% presenta un nivel medio de clima organizacional también identifico un 73% de un alto nivel de estrés laboral. Lo que indica que existe relación entre ambas variables.

En la ciudad de Huaral Guardamino (2017) en la investigación realizada a los trabajadores del hospital de Chancay. Cuya muestra estuvo compuesta por 203 colaboradores, en la cual aplicaron instrumentos para evaluar clima laboral y estrés laboral, para correlación de variables se utilizó la Rho de Spearman con un resultado (-0,829) donde se evidencia una correlación inversa alta y significativa. Un 53.7% correspondiente a un nivel bajo de estrés y un 33% manifiestan un clima organizacional medio. Llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables.

Para explicar las variables que se ha considerado es necesario buscar un sustento teórico, lo cual, facilitará la comprensión de la problemática. La variable de estrés laboral se define como un conjunto de reacciones negativa, producidas por determinados factores, los cuales son ocasionados por la sobre carga de responsabilidades y la realización de actividades rutinarias para ampliar el conocimiento de estrés laboral es importante investigar teorías de varios autores.

En los antecedentes históricos del estrés laboral. Hans Selye (1926) definió como una reacción del individuo ante un episodio de estrés ante la OMS a partir de ese momento y en la actualidad todo el mundo habla de estrés o de sentirse estresado.

Lazarus y Folkman (1986) Para los autores el estrés es la forma de interrelación con su entorno social, se basa en los procesos cognitivos que tiene el individuo para afrontar episodios estresantes. El tener un buen manejo en el afrontamiento en problemas de estrés permite que la persona pueda superar adversidades en el transcurso de la vida, esto lo lleva a tener un buen afrontamiento y así manejar los problemas de su entorno, el problema sería cuando la persona no puede manejar el estrés y esto le afectaría la salud física, mental y social.

La OMS considera estrés laboral es la reacción del organismo frente a las presiones y exigencia de la organización, estas no se adaptan a sus conocimientos habilidades y capacidades, que miden la capacidad de afrontar situaciones adversas El estrés es un mecanismo de defensa ya que en muchas ocasiones es muy útil para afrontar dificultades o situaciones amenazantes, un estrés prolongado repercute nocivamente en el organismo trayendo como consecuencias enfermedades psicosomáticas como hipertensión arterial, enfermedades gastro intestinales, cefalea, insomnio, entre otros.

La enfermedad del estrés daña el organismo y sus funciones. Entre los síntomas más comunes tenemos Ansiedad o depresión insomnio dolores de cabeza, mala digestión, sarpullidos, problemas de índole sexual, sudoración nerviosismo, palpitaciones rápidas, diarrea o estreñimiento. También casos más severos como la diabetes, hipertensión arterial y diversos problemas de salud que complican la salud de la persona. (Ávila, 2014)

Rincón (2011) concluye que el estrés laboral es el estrés de las instituciones, donde el incremento de la presión en el entorno laboral puede producir cansancio físico y mental, produciendo consecuencias que afectan su salud y las de su ámbito cercano.

Cano (2002) el estrés se presenta como una discordancia entre las exigencias del ambiente laboral y los recursos del individuo para poder afrontarlas. Además, es

una respuesta adaptativa, que nos permite responder de una manera eficaz, rápida cuando la situación lo amerite.

Martínez (2004) estrés laboral aparece de un desajuste entre las exigencias laborales, habilidades y capacidades del trabajador para hacer frente esas exigencias, el cual puede presentarse de una forma crónica, cuando la persona no puede reponerse en su totalidad durante el período de tiempo, si se presenta de una manera aguda el estrés será de corta duración. En algunos casos es complicado identificarlos, porque sus consecuencias (sociales y psicofisiológicas) están presentes de una manera persistente o duraderos.

Peiró (1999) quien expresa que el estrés en el trabajo está influenciado por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad), siendo más importante e influyente en el establecimiento de diferencias.

Actualmente hay muchas definiciones de burnout, según su autora Maslach, Jackson (1981) dicen que el burnout síndrome de la despersonalización, con agotamiento emocional y baja realización personal, que generalmente está presente en trabajadores que están en contacto directo con otras personas. En el año 2020 la OMS declaró al síndrome de Burnout como un factor de riesgo del trabajo debido a que influye alterando la salud mental y física hasta poner en riesgo la vida del trabajador. A continuación, vamos a explicar las dimensiones del estrés laboral: Agotamiento Emocional: es la pérdida progresiva de energía, fatiga, sentimiento de estar vacío, incapacidad de no ofrecer nada a las personas ni a sí mismo, disminución de recursos emocionales para enfrentar las situaciones adversas del entorno laboral, insatisfacción laboral, descontento y pesimismo en las actividades laborales. Despersonalización: se refiere a que el trabajador desarrolla sentimientos negativos a los clientes, tratándolos con hipocresía, indiferencia, cinismo y deshumanizadamente. La última dimensión falta realización personal: se refiere a que los trabajadores se evalúan negativamente, afectando la habilidad en las tareas encomendadas y la relación con los clientes. Hay sensación de autoeficacia disminuida.

En cuanto a la variable clima organizacional Gan (2013), señala que el clima organizacional tiene un vínculo estrecho con el ámbito de trabajo, lo que quiere decir que el entorno laboral donde muchos trabajadores desarrollan cada una de las tareas u obligaciones de trabajo cotidianamente, el clima organizacional puede y suele verse afectado por factores dentro como fuera de la organización.

Según Chiavenato (2000) nos dice que las personas continuamente están obligadas a adecuarse a una serie de situaciones para mantener su equilibrio emocional, cuando no tiene motivación o esta es escasa el clima organizacional comienza a disminuir y se presenta los estados depresivos, apatía, desinterés descontento en muchos casos tienden a mostrar agresividad, inconformidad y agitación. Por lo que definimos al clima organizacional como un atributo que experimentan los trabajadores en su ambiente laboral donde se evidencia la influencia en su comportamiento.

Pintado (2016) es el conjunto de habilidades y atributos relativamente permanentes en un entorno de trabajo de la organización donde son experimentadas o percibidas por todas aquellas personas y que influye significativamente sobre su conducta.

Según Rodríguez, (2009) Las define como las percepciones que comparten los trabajadores de una institución en su entorno laboral, en el ambiente físico como se presentan las relaciones entre trabajadores y las diversas normas que afectan el entorno de laboral.

Según Pelaes (2010) es la suma de propiedades y cualidades relativamente permanentes en las instituciones, que son aprendidas por los trabajadores las cuales influyen en el comportamiento del personal. Por lo que se llega a la conclusión que un apropiado clima organizacional contribuirá en una buena gestión empresarial y en la adecuada atención a los usuarios.

Méndez (2006) donde se establece que las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral están motivadas por variables como los objetivos de la empresa, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación, estas variables orientan su participación, compromiso y satisfacción con la empresa.

El Ministerio de Salud (2011) lo define como la forma de percibir la conducta de los colaboradores de una institución en relación a su entorno laboral, relaciones interpersonales y diferentes regulaciones informales y formales que alteran su labor en el trabajo. En cuanto a las dimensiones tenemos: Potencial Humano: se refiere a los miembros y grupos que conforman la organización, se considera potencial humano a las capacidades y habilidades de los trabajadores, como la innovación, el liderazgo, la recompensa y el confort. Diseño organizacional: se refiere al sistema de actividades, tareas responsabilidades y relaciones formales en la organización, para conseguir sus objetivos, jerarquía de autoridad y división del trabajo. Cultura organizacional: está representada por los reglamentos informales, que lideran el comportamiento de los trabajadores de la empresa. Así mismo son aquellos valores, hábitos, normas, creencias, y formas de interactuar entre los grupos de la organización (MINSA-2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño

No experimental ya que no se manipulan las variables y de corte transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento. El diseño es el plan que se encarga de adquirir información con la finalidad para responder el planteamiento del problema (Hernández y Mendoza, 2018).

Tipo

El tipo es descriptivo correlacional, ya que medirá la relación que existen entre ambas variables, hace uso de información establecida y de los conocimientos aportados en la investigación, busca dar respuesta a problemas conocidos o específicos.

3.2. Variables y Operacionalización

Para la especificación de las variables y dimensiones del estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, revisar el anexo. 2

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis Población

La presente investigación estuvo compuesta por una población de 110 trabajadores de la Microred Tiabaya, esta entidad se encuentra como establecimiento de salud nivel I-III perteneciente a la Red de Salud Arequipa Caylloma. La población es el universo de individuos que coinciden con una serie de especificaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión

Trabajadores de la Microred de Tiabaya

Que trabajen de forma presencial

Que cuenten con un contrato laboral

Criterios de exclusión

Que sean pacientes

Que trabajen de forma remota

Aquellos empleados que no completen adecuadamente los instrumentos

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 102 trabajadores de la Microred Tiabaya que cumplen con los criterios de inclusión. La muestra es considerada una parte representativa de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados. (Hernández y Mendoza-2018).

Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico e intencional, ya que se caracteriza por no ser aplicable con la misma posibilidad entre todos sus participantes, se tuvo en cuenta criterios de inclusión y exclusión. Además, se empleó la técnica de muestreo intencional, donde algunos individuos son más apropiados para la investigación que otros. (Cuesta, 2009).

3. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la recopilación de los datos se emplean las técnicas de la encuesta, es un método de investigación utilizada para recopilar datos de manera rápida y eficaz. Casas, Repullo y Donado (2002).

Ficha técnica de la variable 1: Estrés laboral

Nombre: Inventario de Burnout de Maslach

Autores: C. Maslach y Susan E. Jakson

Procedencia: California, USA.

Adaptación: Su adaptación fue española, realizado desde 1986-1997

Administración: profesionales de servicios de salud es individual y colectiva

Numero de ítems: 22

Tiempo: 10 a 15 minutos aproximadamente

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Reseña histórica

Maslach y Jackson (1981) instrumento que nos permitirá medir, buscando todos aquellos estresores que imposibilitan al trabajador a tener un entorno psicosocial saludable en el ambiente laboral, está conformado por 22 ítems tipo Likert donde analizaremos sentimientos, las emociones, actitudes de la persona en el trabajo.

Para que el inventario se pueda utilizar, pasaron ocho años en sus fase experimentales donde aplicaron una primera prueba preliminar a 605 trabajadores profesionales del servicio social y de salud .El cuestionario estuvo conformada por 47 ítems, donde respondieron dos veces con el fin de evaluar frecuencia y la intensidad de los sentimientos, estos resultados redujeron el número de ítems de la prueba .En una versión nueva aplicada a una nueva muestra de 420 profesionales, con resultados similar al anterior al anterior, lo que justifico dicha unión a las dos muestras.

La versión definitiva valora únicamente la frecuencia de sentimientos, eliminando la intensidad debido a una correlación alta, esta consta de 22 ítems, (Maslach y Jackson 1986), presentaron similar formato al otro instrumento de medida de actitudes y sentimientos, este busca valorar. Agotamiento o cansancio emocional: La cual describe la ausencia de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse cargado de emociones. Los 9 ítems de la dimensión son (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). Despersonalización: Falta de sentimientos hacia otra persona lo que lo lleva a tener respuestas impersonales. Los 5 ítems de dimensión son (5, 10, 11, 15 y 22). Realización Personal: Muestra sentimientos de competencia, eficacia en el trabajo. Los 8 ítems de esta dimensión son (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

Consigna de aplicación

Se indica a los trabajadores, leer cada indicador y marcar la alternativa con la cual se identifiquen.

Calificación del instrumento

Las puntuaciones de corte a nivel clínico no existen para medir estrés laboral. Para definir un síndrome las puntuaciones deben estar alta en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal.

Propiedades psicométricas originales

Respecto a los valores que posee el instrumento Maslach y Jackson (1981-1986) la escala para valorar los ítems tenía dos formas, una de intensidad y otra de frecuencia en la que se debía de contestar por ítems a partir de la pregunta de los pensamientos y los sentimientos dentro del ámbito laboral habitual. Pero la versión en 1986 no presenta la forma de intensidad porque las autoras consideraban que ambas formas ocultaban mostrando como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación ($r= 0.73$ media de $r=0.56$) por lo que mantuvieron el formato de frecuencia por su similitud con el utilizado en otras mediciones de auto informe de actitudes y sentimientos.

Propiedades psicométricas peruanas

La adaptación peruana del inventario realizada por Llaja, Sarria y García (2007). Como hace referencia Baldoce (2018), la muestra fue conformada por 313 trabajadores de salud de un hospital de Lima, además fue sometida a criterio de jueces con expertos en salud y psicología clínica, donde adaptaron su contenido y su estructura de los ítems, cuyo análisis de contenido fue cualitativo y permiten determinar la aparición de los síntomas.

Así mismo, los autores señalan otro enfoque para describir la presencia del síndrome, como la de construir un algoritmo centrado en los puntajes de los síntomas clínicos y del tiempo de aparición. Se puede reconocer a los sujetos con el síndrome a partir de una cuantificación de los puntajes, lo que los ubicara en una escala de alto, medio o bajo, solo con la presencia de un síntoma podríamos estar frente a un riesgo y si hay la presencia de otros síntomas el riesgo aumentaría.
Confiabilidad: Alfa de Cronbach=0.911

Propiedades psicométricas del piloto

Para la prueba piloto se aplicó una muestra de 50 trabajadores de la Microred Tiabaya, donde la confiabilidad según el Alfa de Cronbach de cada uno de las dimensiones oscilan entre 0.794 y 0.869, y el alfa del Cronbach del test total que es 0.859, mostrando un nivel adecuado. (Oviedo y Arias,2005). Los resultados del alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna

Ficha técnica de la variable 2: Clima Organizacional

Nombre: Cuestionario de clima organizacional (EDCO)

Autor - Año: Minsa (2011)

Adaptación: Cerrón, Poma (2017)

Ítems: 28

Administración: individual y colectiva, las 3 dimensiones evalúan el clima organizacional, potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, dicho cuestionario comprende 28 ítems, para realizar la medición será por medio de una escala de Likert la que mide. (1=Nunca; 2=A veces; 3 Frecuentemente; 4= Siempre)

Dimensiones: potencial humano, diseño organizacional, y cultura organizacional

Tiempo: 15 minutos

Reseña histórica

Visto el Expediente No 11-020650-001 que contiene el memorándum N°1018-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud De las Personas. Considerando, R.M. N°623-2008/MINSA, con fecha del 11 de setiembre del 2008, donde el documento técnico. Metodología del estudio para ser aplicado en el estudio del clima organizacional, el instrumento fue aprobado y permite realizar el estudio del clima organizacional en todas las entidades del sector salud y en virtud a ello, la Dirección General de Salud propuso para su elaboración la aprobación en el

documento técnico –V,02, el cual permite desarrollar una cultura de clima organizacional. Documento Técnico que fue aprobado.

El ministerio de salud en función a preservar la salud de las personas, tiene la responsabilidad de desarrollar acciones de gestión de calidad en salud con esa finalidad fue creado el EDCO-2001. Este cuestionario nos permite identificar las relaciones interpersonales entre los trabajadores del sector salud. Lo que permitirá mejorar el clima laboral en la organización y una mejor satisfacción de los usuarios.

Consigna de aplicación

Se indica a los trabajadores, leer cada indicador y marcar la alternativa con la cual se identifiquen.

Calificación del instrumento

El instrumento a utilizar se calificará de acuerdo al puntaje obtenido y a la baremación establecida: no saludable de 0-37, por mejorar de 74-38 y saludable de 75-112.

Propiedades psicométricas originales

Fue elaborado por el comité técnico con un grupo de expertos de diferentes instituciones. Usaron la escala de Rensis Likert, a través de la metodología focus group, utilizando Alfa de Cronbach con un valor cerca al 1, lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad.

Propiedades psicométricas peruanas

La investigación realizada por Cerrón, Poma (2017) para la adaptación del instrumento, refiere que la validez y confiabilidad del constructo se llevó a juicios de expertos la cual es aprobada por completo los ítems del cuestionario del estudio de clima organizacional EDCO-MINSA-2011, el resultado es menor de 0.005 alfa, con lo que se aprueba la valides del instrumento. Además, los autores obtienen la confiabilidad del cuestionario en una prueba piloto donde encuestan a 20

trabajadores donde demostraron fiabilidad realizando la prueba de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.970. Lo que muestra que la prueba es confiable.

Propiedades psicométricas del piloto

Para la prueba piloto se aplicó una muestra de 50 trabajadores de la Microred Tiabaya, donde se indican los niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach de cada uno de las dimensiones oscilan entre 0.831 y 0.921, y el alfa del Cronbach del test total que es 0.921, mostrando un nivel adecuado. (Oviedo y Arias, 2005). Los resultados del alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna

3.5. Procedimientos

Para la investigación se administró a los trabajadores de la Microred de salud Tiabaya los dos instrumentos para evaluar las variables de estudio, pero anticipadamente se procedió a enviar una solicitud de permiso para la utilización de las pruebas a los autores, para uso exclusivamente académicos, luego para la realización de la prueba piloto se procedió a pedir las cartas de presentación para el permiso oportuno a la institución de salud donde se realizara el estudio de investigación, las encuestas se aplicaron en forma presencial a todo el personal de salud de la Microred en donde se aplicó ambas pruebas una de ellas es la Escala de Burnout de Maslach y el Cuestionario del clima organizacional EDCO-MINSA 2011, luego de recopilada la información se procedió a la calificación de la misma, para realizar la base de datos y proceder a su análisis e interpretación de resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para la validez de los instrumentos se aplicó la prueba V de Aiken, y para la confiabilidad se usó Alfa de Cronbach. Se empleó el programa estadístico SPSS 25, se realizó la prueba de normalidad, ya que los datos no se ajustaron a una distribución normal, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para la correlación, para el análisis comparativo se usó pruebas de comparación de medias no paramétricas U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis (Mohd y Bee, 2011),

también se realizó estadística descriptiva, en las variables estrés laboral Y clima Organizacional.

3.7. Aspectos éticos

Lo dispuesto por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) resalta la ética profesional para no perjudicar a quienes participen de la investigación, además de ello se pidió el permiso correspondiente a la organización para poder aplicar las encuestas. donde se mantuvo la discreción y no se revelo ningún dato de los participantes. En cuanto a la confiabilidad, los resultados se manejan con la debida discreción del caso, no se releva los resultados de los trabajadores. En cuanto a la objetividad de los resultados se realiza de manera adecuada y parcial, de acuerdo a los datos cuantitativos y comprobados. En cuanto a los principios éticos tenemos el principio de beneficencia en la que se busca beneficios al participante, el principio de justicia ya que no se generó ningún tipo de discriminación en los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables estrés laboral y clima organizacional

variable	dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	AE	.109	102	.004
	DESP	.117	102	.002
	RP	.132	102	.000
	BURNOUT	.079	102	.119
Clima organizacional	CO	.083	102	.079
	DO	.096	102	.020
	PH	.112	102	.003
	CLIMA	.088	102	.052

En la tabla 1, se aprecia que sólo en el estrés laboral (Burnout), el clima organizacional y su dimensión cultura de la organización presentan una distribución normal ($p > 0.05$), pero la gran parte de las variables no presentan distribución normal es decir el índice de significancia p menor a .05, lo cual podemos indicar que se empleó el coeficiente de correlación de Spearman y las pruebas no paramétricas Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney. Se usó Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra es mayor de 50 (Romero, 2016).

Tabla 2

Relación entre el estrés laboral y el clima organizacional

		Clima organizacional
Estrés laboral	Rho	-0,527
	p	0.000
	r^2	0.278

La tabla 2, se evidencio que la correlación entre ambas variables fue significativa, inversa moderada ($Rho=-0.527$) y cuyo valor $p=000 < .05$ y, por tanto, indicamos que existe una correlación inversa. (Ortega, Tuya, Martínez Pérez y Cánovas, 2009) También, se obtuvo que el tamaño del efecto es moderado ya que r^2 es mayor a 0.20 (Domínguez, 2018). Este resultado indica que existe una relación entre ambas variables; es decir, el estrés laboral influye o interfiere de manera inversa al clima organizacional que alcanzaron en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa. Concluyendo que a mayor estrés laboral menor será el clima organizacional y/o viceversa.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones del estrés laboral y las áreas de clima organizacional

		Cultura organizacional	Diseño organizacional	Potencial humano
Agotamiento emocional	Rho	-0.116	-0.199	-0.431
	p	0.245	0.045	0.000
	r^2	0.013	0.040	0.186
Despersonalización	Rho	-0.301	-0.577	-0.584
	p	0.002	0.000	0.000
	r^2	0.091	0.333	0.341
Realización personal	Rho	-0.421	-0.242	-0.257
	p	0.000	0.014	0.009
	r^2	0.177	0.059	0.066

La tabla 3, presenta el análisis de la correlación de las dimensiones de estrés y el clima laboral, se encontró que la correlación en todas son significativas (p -valor <0.05) a excepción de la dimensión agotamiento emocional y cultura organizacional (p -valor >0.05), además presentan una correlación inversa ($Rho < 0$); la dimensión agotamiento emocional y diseño organizacional ($rho: -0,199$; $p<.05$), despersonalización y cultura organizacional ($rho: ,301$; $p < .05$) presentan una correlación baja inversa, mientras que las demás dimensiones presentan una correlación moderada también inversa ($Rho>0.4$). En la dimensión

despersonalización con cultura organizacional (ρ : $-.301$; $p < .05$); diseño organizacional (ρ : $-.577$; $p < .05$) y potencial humano (ρ : $-.584$; $p < .05$) son significativas, por tanto, existe una correlación inversa. Finalmente, la dimensión realización personal con cultura organizacional (ρ : $-.421$; $p < .05$); diseño organizacional (ρ : $-.242$; $p < .05$) y potencial humano (ρ : $-.257$; $p < .05$) también son significativas, por tanto, existe una correlación inversa. También, se obtuvo que el tamaño del efecto es mediano y pequeño en otras ya que r^2 es menor a $.50$ y $0,2$ respectivamente (Domínguez, 2018).

Tabla 4

Diferencias del estrés laboral, según el sexo

	Sexo	Rango promedio	u	p
Agotamiento emocional	F	51.49	578.000	0.996
	M	51.54		
Despersonalización	F	51.78	553.500	0.800
	M	49.58		
Realización personal	F	51.76	555.000	0.813
	M	49.69		
Estrés laboral	F	51.78	553.500	.802
	M	49.58		

La tabla 4, presenta los resultados del cálculo de la prueba no paramétrica “U” de Mann – Whitney para determinar si las diferencias halladas en los puntajes del estrés laboral y sus dimensiones con respecto al sexo. En la dimensión agotamiento emocional el varón tuvo mayor rango promedio, en la dimensión despersonalización la mujer tuvo mayor rango promedio, en la dimensión realización personal también la mujer tuvo mayor rango promedio y con respecto al estrés laboral también la mujer tuvo mayor rango promedio. Con respecto a las diferencias no son estadísticamente significativas (p -valor >0.05).

Tabla 5*Diferencias del estrés laboral, según la edad*

	Edad	Rango promedio	Kruskal Wallis	<i>p</i>
Agotamiento emocional	25 - 35	52.86	1.677	0.432
	36-a 45	57.00		
	46 - a más	47.81		
Despersonalización	25 - 35	58.43	2.582	0.275
	36- 45	51.46		
	46 - a más	47.33		
Realización personal	25 - 35	50.22	0.428	0.807
	36- 45	54.84		
	46 - a más	50.53		
Estrés laboral	25 - 35	52.33	1.400	0.497
	36 - 45	56.78		
	46 - a más	48.25		

La tabla 5, muestra los resultados la prueba no paramétrica “H” de Kruskal - Wallis para determinar las diferencias halladas en los puntajes del estrés laboral entre la edad. En la dimensión agotamiento emocional los de 36 a 45 años tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión despersonalización los de 25 a 35 años tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión realización personal los de 36 a 45 años tuvieron mayor rango promedio y en el estrés laboral también los de 36 a 45 años tuvieron mayor rango promedio. Apreciamos que la variable estrés laboral como también sus dimensiones no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto a la edad ya que el *p* valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$).

Tabla 6*Diferencias del estrés laboral, según el tiempo de servicio*

	Tiempo de servicio	Rango promedio	H de Kruskal Wallis	<i>p</i>
Agotamiento emocional	0 - 5	49.56	3.213	.360
	6 – 10	49.84		
	11 – 15	69.44		
	15 - a más	50.32		
Despersonalización	0 -5	56.22	3.583	.310
	6 – 10	51.70		
	11 – 15	33.88		
	15 - a más	51.70		
Realización personal	0 – 5	51.00	1.084	.781
	6 – 10	50.54		
	11 – 15	61.88		
	15 - a más	50.42		
Estrés laboral	0 – 5	50.30	2.377	.498
	6 – 10	49.66		
	11 – 15	66.94		
	15 - a más	50.43		

La tabla 6, muestra los resultados la prueba no paramétrica “H” de Kruskal - Wallis para determinar las diferencias halladas en los puntajes del estrés laboral entre el tiempo de servicio. En la dimensión agotamiento emocional los de 11 a 15 años de servicio tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión despersonalización los de 0 a 6 años tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión realización personal los de 11 a 15 años tuvieron mayor rango promedio y en el estrés laboral también los de 11 a 15 años tuvieron mayor rango promedio. Apreciamos que la variable estrés laboral como también sus dimensiones no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto al tiempo de servicio ya que el p valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$).

Tabla 7*Diferencias del clima organizacional, según el sexo*

	Género	Rango promedio	u	p
Cultura organizacional	F	51.20	551.500	0.786
	M	53.58		
Diseño organizacional	F	51.56	573.000	0.956
	M	51.08		
Potencial humano	F	50.98	532.000	0.640
	M	55.08		
Clima organizacional	F	50.98	532.000	0.641
	M	55.08		

La tabla 7, presenta los resultados del cálculo de la prueba no paramétrica “U” de Mann – Whitney para determinar si las diferencias halladas en los puntajes del clima organizacional y sus dimensiones con respecto al sexo. En la dimensión cultura organizacional la mujer tuvo mayor rango promedio, en la dimensión diseño organizacional también la mujer tuvo mayor rango promedio, en la dimensión potencial humano el varón tuvo mayor rango promedio y con respecto al clima organizacional también el varón tuvo mayor rango promedio. Con respecto a las diferencias no son estadísticamente significativas (p-valor >0.05).

Tabla 8*Diferencias del clima organizacional, según la edad*

	Edad	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	<i>p</i>
Cultura organizacional	25 - 35	40.76	6.888	0.032
	36 - 45	49.88		
	46 - a más	58.83		
Diseño organizacional	25 - 35	42.02	4.591	0.101
	36 - 45	52.22		
	46 - a más	56.85		
Potencial humano	25 - 35	41.59	4.961	0.084
	36 - 45	52.42		
	46 - a más	57.01		
Clima organizacional	25 - 35	38.98	8.416	0.015
	36 - 45	51.32		
	46 - a más	59.16		

La tabla 8, muestra los resultados la prueba no paramétrica “H” de Kruskal - Wallis para determinar las diferencias halladas en los puntajes del clima organizacional y la edad. En la dimensión cultura organizacional los de 46 a más años tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión diseño organizacional también los de 46 a más años tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión potencial humano los de 46 a más años también tuvieron mayor rango promedio y por último con respecto al clima organizacional también se parecía que los que tienen 46 a más años tuvieron mayor rango promedio. Apreciamos que la variable clima organizacional y su dimensión cultura organizacional si presentan diferencias con respecto a la edad (p -valor <0.5) mientras que las dimensiones diseño organizacional y potencial humano no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto a la edad ya que el p valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$).

Tabla 9*Diferencias del clima organizacional, según el tiempo de servicio*

	Tiempo de servicio	Rango promedio	x	p
Cultura organizacional	0 - 5	42.96	4.011	.260
	6 - 10	52.98		
	11 -15	46.69		
	15 - a más	57.02		
Diseño organizacional	0 - 5	47.28	1.1975	.578
	6 - 10	54.32		
	11 - 15	62.63		
	15 - a más	50.42		
Potencial humano	0 - 5	45.07	3.867	.276
	6 -10	60.60		
	11 - 15	54.13		
	15 -a más	49.71		
Clima organizacional	0 - 5	43.20	3.305	.347
	6 - 10	57.52		
	11 - 15	54.31		
	15 - a más	52.71		

La tabla 9, muestra los resultados la prueba no paramétrica “H” de Kruskal - Wallis para determinar las diferencias halladas en los puntajes del clima organizacional y el tiempo de servicio. En la dimensión cultura organizacional los de 15 a más años de servicio tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión diseño organizacional los de 11 a 15 años de servicio tuvieron mayor rango promedio, en la dimensión potencial humano los de 6 a 10 años de tiempo de servicio tuvieron mayor rango promedio y en el clima organizacional los de 6 a 10 años de tiempo de servicio tuvieron mayor rango promedio. Apreciamos que la variable clima organizacional como también sus dimensiones no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto al tiempo de servicio ya que el p valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$).

Tabla 10*Estadísticos descriptivos del estrés laboral*

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Estrés laboral
Media	9.50	4.09	15.12	28.71
Mediana	8.00	4.00	14.00	27.00
Desviación estándar	5.945	2.610	6.366	11.432
Mínimo	0	0	8	8
Máximo	23	9	32	61

La tabla 10, muestra los estadísticos descriptivos esenciales de estrés laboral. Se contempla una media de 27.00, con una desviación estándar de 11.432, siendo 8 y 61 los puntajes mínimo y máximo conseguidos por los trabajadores. Asimismo, el área realización personal obtuvo mayor puntaje (32) y el área despersonalización y agotamiento emocional obtuvieron el puntaje más bajo (0).

Tabla 11*Frecuencias y porcentajes de los niveles del estrés laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	39.20
Promedio	51	50.00
Alto	11	10.80
Total	102	100.00

En la tabla 11, se puede apreciar que el 50% (51) de la muestra se encuentra en un nivel promedio, seguido de 39.2% (40) en un nivel bajo, así mismo encontramos que el 10.8% (11) de la muestra se encuentra en un nivel alto.

Tabla 12*Estadísticos descriptivos del clima organizacional*

	Cultura organizacional	Diseño organizacional	Potencial humano	Clima organizacional
Media	24.25	25.38	29.62	79.25
Mediana	24.00	25.00	28.00	78.50
Desviación estándar	4.013	4.861	6.235	12.154
Mínimo	16	16	18	53
Máximo	32	36	42	104

La tabla 12, muestra los estadísticos descriptivos esenciales para cultura organizacional. Se aprecia que la dimensión potencial humano es la que presenta el puntaje más alto con una media de 28.00, con una desviación estándar de 6.235, siendo 18 y 42 los puntajes mínimo y máximo. Asimismo, la dimensión cultura organizacional es la que presenta el puntaje más bajo con una media de 24, con una desviación estándar de 4.013, siendo 16 y 32 los puntajes mínimo y máximo.

Tabla 13*Frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	20.6
Promedio	53	52.0
Alto	28	27.5
Total	102	100.0

En la tabla 13, se puede apreciar que el 52% (53) de la muestra se encuentra en un nivel promedio, seguido de un 27.5% (28) se encuentra en un nivel alto, por último, el 20.6% (21) de la muestra se encuentra en un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación el objetivo general busco determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, los resultados mostraron que ambas variables, presentaron una relación inversa moderada y significativa ($p < .05$) y, $Rho = -0.527$ por tanto, indicamos que existe una correlación. Dichos resultados se asemejan con los hallados por: Díaz, Guevara, Vidaurre (2019) la presente investigación realizada en el hospital de Chiclayo, cuyos resultados evidenciaron que existe una correlación inversa media y significativa, (-0,653). Asimismo, en la ciudad de Lima Guardamino (2017) en su investigación realizada en el hospital de Chancay, cuyos resultados evidenciaron que existe una correlación inversa alta y significativa con un Rho de Spearman de (-0,829). Es decir que el estrés laboral es la forma de interrelación con su entorno social y basa en los procesos cognitivos que tiene el individuo para afrontar episodios estresantes. El tener un buen manejo en el afrontamiento en problemas de estrés permite que la persona pueda superar adversidades en el transcurso de la vida frente. Lazarus y Folkman (1986)

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó la relación entre estrés y clima organizacional donde se encontró que la correlación en todas es significativa ($p < 0.05$) a excepción de la dimensión agotamiento emocional y cultura organizacional ($p > 0.05$), además presentan una correlación inversa; la dimensión agotamiento emocional y diseño organizacional ($\rho: -0,199; p < .05$), despersonalización y cultura organizacional ($\rho: ,301; p < .05$) presentan una correlación baja inversa, mientras que las demás dimensiones presentan una correlación moderada también inversa ($Rho > 0.4$). En la dimensión despersonalización con cultura organizacional ($\rho: -,301; p < .05$); diseño organizacional ($\rho: -,577; p < .05$) y potencial humano ($\rho: -,584; p < .05$) son significativas, por tanto, existe una correlación inversa. Finalmente, la dimensión realización personal con cultura organizacional ($\rho: -,421; p < .05$); diseño organizacional ($\rho: -,242; p < .05$) y potencial humano ($\rho: -,257; p < .05$) también son significativas, por tanto, existe una correlación inversa. Lo dicho anteriormente coincide por lo dicho Díaz, Plaza y Hernández (2020) quienes hallaron que las diferentes culturas tienen efecto sobre las dimensiones de estrés laboral en las organizaciones de salud tanto de naturaleza pública como privada. El estrés laboral

manifiesta que surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración Martínez (2004). Acerca del clima organizacional afirma que son las percepciones compartidas por los trabajadores de una organización respecto al trabajo, las relaciones interpersonales el ambiente físico que y como se da y las diversas regulaciones formales e informales que afectan el entorno en el trabajo Pelaez (2010).

Respecto al segundo objetivo específico sobre establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés de los trabajadores, según las variables sociodemográficas; se logró como resultado un nivel de significancia en el sexo fue de ($p = .802$), en la edad ($p = .497$) y tiempo de servicio ($p = .498$); lo que evidencia que no existen diferencias significativas en el estrés laboral tanto en el sexo, la edad y tiempo de servicio. Estos resultados pueden ser explicados por Peiró (1999) quien expresa que el estrés en el trabajo está influenciado por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad), siendo más importante e influyente en el establecimiento de diferencias.

En el cuanto al tercer objetivo específico para las diferencias significativas del clima organizacional de los trabajadores, según las variables sociodemográficas; se obtuvo como resultado un nivel de significancia en el sexo fue de ($p = .641$), en la edad ($p = .015$) y tiempo de servicio ($p = .347$); lo que permite ver que no existen diferencias significativas en el clima laboral tanto en el sexo, y tiempo de servicio en cuanto a la edad, apreciamos que la variable clima organizacional y su dimensión cultura organizacional si presentan diferencias con respecto a la edad ($p\text{-valor} < 0.5$) mientras que las dimensiones diseño organizacional y potencial humano no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto a la edad ya que el p valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$). Este resultado es explicado por Méndez (2006) donde se establece que las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral están motivadas por variables como los objetivos de la empresa, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones,

relaciones interpersonales y cooperación, estas variables orientan su participación, compromiso y satisfacción con la empresa.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: con respecto al objetivo general busco determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, los resultados mostraron que ambas variables, presentaron una relación inversa moderada y significativa ($p < .05$) y, $Rho = -0.527$ por tanto, indicamos que existe una correlación.

SEGUNDO: en cuanto al primer objetivo específico, se determinó la relación entre estrés y clima organizacional donde se encontró que la correlación en todas es significativa ($p < 0.05$) a excepción de la dimensión agotamiento emocional y cultura organizacional ($p > 0.05$), además presentan una correlación inversa; la dimensión agotamiento emocional y diseño organizacional ($\rho: -0,199$; $p < .05$), despersonalización y cultura organizacional ($\rho: ,301$; $p < .05$) presentan una correlación baja inversa, mientras que las demás dimensiones presentan una correlación moderada también inversa ($Rho > 0.4$). En la dimensión despersonalización con cultura organizacional ($\rho: -,301$; $p < .05$); diseño organizacional ($\rho: -,577$; $p < .05$) y potencial humano ($\rho: -,584$; $p < .05$) son significativas, por tanto, existe una correlación inversa. Finalmente, la dimensión realización personal con cultura organizacional ($\rho: -,421$; $p < .05$); diseño organizacional ($\rho: -,242$; $p < .05$) y potencial humano ($\rho: -,257$; $p < .05$) también son significativas, por tanto, existe una correlación inversa.

TERCERA: respecto al segundo objetivo específico sobre establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés de los trabajadores, según las variables sociodemográficas; se logró como resultado un nivel de significancia en el sexo fue de ($p = .802$), en la edad ($p = .497$) y tiempo de servicio ($p = .498$); lo que evidencia que no existen diferencias significativas en el estrés laboral tanto en el sexo, la edad y tiempo de servicio. Estos resultados pueden ser explicados por Peiró (1999) quien expresa que el estrés en el trabajo está influenciado por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad), siendo más importante e influyente en el establecimiento de diferencias.

CUARTA: en el cuanto al tercer objetivo específico para las diferencias significativas del clima organizacional de los trabajadores, según las variables sociodemográficas; se obtuvo como resultado un nivel de significancia en el sexo fue de ($p = .641$), en la edad ($p = .0.015$) y tiempo de servicio ($p = .347$); lo que permite ver que no existen diferencias significativas en el clima laboral tanto en el sexo, y tiempo de servicio en cuanto a la edad, apreciamos que la variable clima organizacional y su dimensión cultura organizacional si presentan diferencias con respecto a la edad ($p\text{-valor}<0.5$) mientras que las dimensiones diseño organizacional y potencial humano no presentan diferencias estadísticamente significativas con respecto a la edad ya que el p valor de contraste es mayor que el 5% ($p > .05$).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda ampliar el presente estudio de investigación con muestras más representativas con la finalidad de consolidar y constatar los resultados hallados en la investigación.

Con la finalidad de establecer diferencias significativas del estrés laboral y del clima organizacional se recomienda averiguar con otras variables sociodemográficas como nivel socioeconómico, estado civil, grupo ocupacional, entre otros, que probablemente podrían establecer diferencias en las dos variables estudiadas.

Se recomienda medir y monitorear el clima organizacional y el estrés laboral para comprender como evoluciona mediante encuestas y reuniones donde se observe las relaciones interpersonales con el propósito de determinar la situación problemática.

Se recomienda hacer un plan anual donde se programará actividades para la promoción y la prevención mediante la realización de talleres, charlas, orientados a mejorar los aspectos del estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred Tiabaya.

REFERENCIAS

- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista conciencia*, 2(1), 117-125.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S231002652014000100013&lng=es&tlng=es
- Amaris-Macias, M., Madariaga-Orozco, Camilo, Valle-Amaris, M. y Zambrano, Javier (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*. 30 (1), 123-145.
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>
- Barrio-J.A., García-M.R., Ruiz, I., y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1),37-48.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832311003>
- Casas-Anguita, J., Repullo, J. y Donado. J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *ScienceDirect*,31(8),527-538
- Contreras Chávez. (2018). *Relación entre el clima Organizacional y el estrés laboral en profesores de Instituciones Educativas* [Tesis para optar el grado Académico de Maestro, Universidad Nacional de San Agustín del Perú].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8783/MDMcochra%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabana Espinoza, I. y Delgado Torres, J. (2017). *Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, hospital III Yanahuara Essalud* [Tesis de segunda especialidad en enfermería. Universidad Nacional de San Agustín, Perú].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4376/ENScaesid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cano, V. (2011). Síntomas que puede provocar el estrés laboral. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés-S.E.A.S. http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm
- Cerrón Granados, C. y Poma Romero, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la red de salud- Jauja* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana los Andes, Peru <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/412/POMA%20M.%20CERRON%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cícera-Oswaldo, Y., Aparecida-Días, E., Rueda-Elías, V. y Ferraz-Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Redalyc.org*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Chacón Cardozo, A. (2017). *Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11609/chacon_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.^a ed., p. 260.261). México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Da Cruz-Barbosa, Silvania., Souza, Sandra., Nascimento-Martins, Kentilly. y Souza-Moreira, Jansen. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas psicológicas*, 38. <https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Díaz- Cordero, G., Plaza- Gómez, M y Hernández- Riaño, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista espacios*,41(27),76-103.

file:///C:/Users/julis/Downloads/Relacinentreestrslaboralyculturaorganizacion al.pdf

Díaz-Dávila., Guevara-Villegas, S. y Vidarrue-García, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura, Universidad Cesar Vallejo*. (8)1. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521758809014/html/index.html>

Guardamino Calero. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay-2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. <https://docplayer.es/139965375-Facultad-de-humanidades.html>

Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Elsevier*, 19(4), 251 – 254.

<https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-magnitud-del-efecto-una-guia-S1575181317301390?fbclid=IwAR3Nsb1J2KQXhcs7jg-ZO6Sji7JQfyNydo8IArLjKfs9n2V9Z6nWWEq1nlk>

Hernández, S., & Mendoza, C. (Eds). (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf

International Labour Organization. [ILO]. (2016 ,28 April). *Workplace stress* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

León, B. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Revistas de publicaciones Científicas y Académicas*,51-75. <https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6/7>

- Maslach, C. C. (1978). *The client role in staff burn-out. Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. (Eds). (1997). *Maslach Burnout Inventory, Manual*.
- Martínez- Selva, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid. Pearson Educación S.A.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=25321>
- Méndez Álvarez, C. (1a. ed.). (2006) *Clima Organizacional en Colombia. EL IMCOC: un método de análisis*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
<https://core.ac.uk/download/pdf/86439949.pdf>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2008, agosto) *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019, mayo). *La organización del trabajo y el estrés*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Ortega, M R; Tuya P, C, Martínez O; M, Pérez A, A; & Cánovas, A (2009). El Coeficiente de Correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Oviedo, C. H. y Arias, C. A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (4), 572-580.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=806/80634409>
- Peiro, j. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. *Virtual pro proceso industriales*.
http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

- Pelaes León, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Marcos del Perú].
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano*. Perú: Arco Iris S.R.L.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25),3-18.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rojas, M. (05 de setiembre de 2018). *Estrés laboral*. Asociación Mexicana de Psicoterapia y Educación.
<https://www.psicoedu.org/estres-laboral/?v=55f82ff37b55>
- Rojas, J. (2017, junio 5). Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y como combatirla. *Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
- Romero, S, M (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* (Vol. 6, N.º. 3)
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Roque, A. y Gonzales, V. (2020). *Estilos de vida saludable y estrés percibido en miembros de la Iglesia adventista del séptimo día "La Era", Lima, 2019*. [Tesis para la obtención de título de médico cirujano, Universidad peruana Unión]
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2975/Ana_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sarsosa-Prowesk, y Charria-Ortiz. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Sely- Rojas, L. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4).
<https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- Tovar, J. (27 de setiembre de 2017). *El estrés repercute directamente en la salud física y mental*. Madrid/efe/redacción salud.
<https://www.efesalud.com/estres-repercusiones-salud/>
- Vidal La costa, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza* [Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza, España].
<https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55),344-376.
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Anexo 1: Tabla 14 *Matriz de consistencia*

Problema	Hipótesis General	Objetivos General	Instrumento	Método Tipo y diseño
<p>¿Cuál es la relación del estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020?</p>	<p>Existe relación inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existen diferencias significativas del estrés laboral en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020, según sexo, edad y tiempo de servicio. 2. Existen diferencias significativas del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020, según sexo, edad y tiempo de servicio. 3. Existe relación inversa entre las dimensiones del estrés laboral y dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020. 	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 comparar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020 2. Analizar las diferencias significativas del estrés laboral en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020, según sexo, edad y tiempo de servicio. 3. Analizar las diferencias significativas del clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020, según sexo, edad y tiempo de servicio. 	<p>ESTRÉS LABORAL: ESCALA DE BURNOUT DE MALACH</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL: EDCOMINSA - 2011</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo – correlacional</p>

Anexo 2 **Tabla 15** Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL	Martínez (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración.	Es la puntuación que alcanza la escala de Burnout de Maslach	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Ordinal/ Intervalo
			Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22.	
			Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2009), lo de cualidad o la suma de características ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.	Es la puntuación alcanzada de la prueba de clima organizacional EDCO Minsa-2011	Potencial humano	1, 2, 3,4,5,6,7,8,9,10y11	Ordinal/ Intervalo
			Diseño organizacional	12, 13, 14, 15, 16, 17,19 y 20	
			Cultura de la organización	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28.	

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE BURNOUT DE MASLACH

(Cristina Maslach y Susan Jackson 1986. Adaptado por Llaja, Sarria, García 2007)

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted Deberá responder marcando con un aspa, en función a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas Veces Al Año	Una Vez Al Mes O Menos	Unas Pocas Veces Al Mes	Una Vez A La Semana	Pocas Veces A La Semana	Todos Los Días

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los Pacientes / clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							

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.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada Con mis pacientes /clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar Con mis pacientes /clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles En mi profesión /tarea.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes / clientes Me culpan por alguno de sus problemas.							

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO-MINSA

Ministerio de salud V.1 2008 V.2 2011

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted Deberá responder marcando con un aspa, en función a la siguiente escala:

1	2	3	4
NUNCA	AVECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

ITEMS	1	2	3	4
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.				
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.				
8) Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
9) Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
10) La limpieza de los ambientes es adecuada.				
11) En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
12) Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
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.				
21) Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
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.				
25) Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
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.				

Anexo 4: Ficha sociodemográfica

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado. Nombrado
Contratado
Otro (Especifique) _____
2. Edad. Años.
3. Sexo. Masculino
Femenino
4. Estado civil. Soltero
5. Casado
Otros (Especifique) _____
6. Tiempo de servicio en la institución. Años.
6. Cargo que desempeña.....
7. Sufre de alguna enfermedad SI
NO

Anexo 5: Carta de presentación de la escuela y autorización firmada por la autoridad de la organización donde se ejecutó el piloto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los olivos, 10 de noviembre de 2020

CARTA INV. N° 1288 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

DR.
Marco Herrera Cárdenas
Gerente de la Microred Tiabaya
Calle paz soldan s/n Tiabaya

MESA DE PARTES	
C.S TIABAYA	
Fecha: 11.20	Folios: 01
Hora: 10:56	Firma: [Signature]

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **VASQUEZ HUACHO LORENA ENEDINA** con DNI N° **40988173** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002550910** y la Srta. **VALDIVIA ARCE ENID JULISSA** con DNI N° **29654336**, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002550033** quienes desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE TIABAYA, EN AREQUIPA, 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

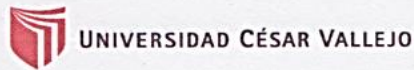


Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA / CAYLLOMA

[Signature]
Mg. Marcos E. Herreña Cárdenas
JEFE DE LA MICRORED DE SALUD TIABAYA
C.O.P. 14636
Se Autoriza Aplicar de Exámenes

Anexo 6: Carta de autorización de uso de instrumento remitido por la escuela de Psicología
Instrumento 1:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Arequipa 10 de noviembre de 2020

CARTA N°1317- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Autor:

- Cristina Maslach
- Susan.E. Jaskson

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **ENID JULISSA VALDIVIA ARCE** con DNI: 29654336; con código de matrícula N° **CÓDIGO,7002550033** y de la Srta. **LORENA ENEDINA VASQUEZ HUACHO** con DNI: 40988173 con **CODIGO,7002550910**, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE TIABAYA, EN AREQUIPA, 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Instrumento 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la universalización de la salud”

Arequipa 10 de noviembre de 2020

CARTA N°1318 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Autor:

- Ministerio de Salud (2011)

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta., **ENID JULISSA VALDIVIA ARCE con DNI: 29654336**; con código de matrícula N° **7002550033** y de la Srta. **LORENA ENEDINA VASQUEZ HUACHO con DNI: 40988173** con código de matrícula N° **7002550910**., estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE TIABAYA, EN AREQUIPA, 2020”**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales

Response from Mind Garden

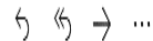
Respondió el Jue 21/01/2021 18:07.



Mind Garden Inc <info@mindgarden.com>

Jue 21/01/2021 15:16

Para: Usted



Hello Enid,

Thanks for your message.

As publisher of the MBI, we are responding on behalf of author Dr. Christina Maslach.

As you may know, the Maslach Burnout Inventory (MBI) is a copyrighted instrument and a purchased license is required for each reproduction/administration of the MBI. E.g. to survey 150 people each twice you would buy a license for 300 administrations. The license packet includes the MBI forms, scoring key, and a signed letter of permission.

The license for paper/pen administration may be purchased [here](#).

Or you can buy license for online administration:

[Online via our platform](#) - select your MBI form from the list, then select Transform Survey Hosting

-or-

[Remote Online Survey license](#) for administration via another platform.

Type in the quantity you need and the price will calculate. Note that the unit price drops at higher quantities.

If your research is for a thesis or dissertation and is unfunded, you are eligible for a 20 percent Student Discount on the license purchase. For more information about receiving a Voucher Code for the Student Discount, [please click here](#).

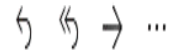
Re: Permiso para utilizar Cuestionario de clima organizacional EDCO-MINSA 2011.



MESA DE PARTES VIRTUAL <MesaDePartesVirtual@minsa.gob.pe>

Vie 29/01/2021 14:37

Para: Usted



Estimado (a):

Por el presente tengo a bien informarle que el documento ha sido ingresado en el Sistema de Trámite Documentario MINSA, y pueden realizar el seguimiento al siguiente link: <https://intranet2.minsa.gob.pe/stdw/expediente.asp> o vía WhatsApp mediante el número 981-263-471, con el número de Expediente 21-011553-001.

Saludos cordiales,

Mesa de Partes Virtual Ministerio de Salud

De: julisa valdivia <julisa4@hotmail.com>

Enviado: jueves, 28 de enero de 2021 23:07

Para: MESA DE PARTES VIRTUAL

Asunto: Permiso para utilizar Cuestionario de clima organizacional EDCO-MINSA 2011.

Buenas noches quienes le escribimos somos alumnas de la Universidad Cesar Vallejo que venimos realizando una investigación para optar el título profesional, por lo que solicitamos nos puedan brindar el permiso para utilizar el Instrumento en nuestra investigación.

Atentamente: Enid Julissa Valdivia Arce. DNI:29654336, Lorena Enedina Vasquez Huacho. DNI: 40988173.

Se adjunta carta de la Universidad. Muchas gracias por su atención.

Anexo 8 Resultados del piloto

Tabla 14

Validez de contenido a través del criterio de jueces del Inventario de Burnout de Maslach, según V de Aiken

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1.00
19	1	1	1	1	1	1.00
20	1	1	1	1	1	1.00
21	1	1	1	1	1	1.00
22	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 14, se observa los resultados de la V de Aiken del Inventario de Burnout de Maslach. Los valores alcanzados indican que ningún ítem debería ser eliminado, quedando la prueba original con 22 ítems.

Evidencias de confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 15

Estadísticos de confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach

Variable	Ítems	Alfa
Agotamiento emocional	9	.869
Despersonalización	5	.794
Realización personal	8	.821
Escala total	22	.859

En la tabla 15, se indican los niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach de cada uno de las dimensiones oscilan entre 0.794 y 0.869, y el alfa del Cronbach del test total que es 0.859, mostrando un nivel adecuado (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 16

Validez de contenido a través de criterio del Cuestionario de clima organizacional (EDCO), según V de Aiken

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1.00
19	1	1	1	1	1	1.00
20	1	1	1	1	1	1.00
21	1	1	1	1	1	1.00
22	1	1	1	1	1	1.00
23	1	1	1	1	1	1.00
24	1	1	1	1	1	1.00
25	1	1	1	1	1	1.00
26	1	1	1	1	1	1.00
27	1	1	1	1	1	1.00
28	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 16, se observa los resultados de la V de Aiken del Cuestionario de clima organizacional (EDCO). Los valores alcanzados indican que ningún ítem debería ser eliminado, quedando la prueba original con 28 ítems.

Evidencias de confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

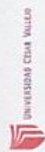
Tabla 17

Estadísticos de confiabilidad de la escala de clima organizacional

Variable	Ítems	Alfa
Cultura organizacional	8	.831
Diseño organizacional	9	.867
Potencial humano	11	.909
Escala total	28	.921

En la tabla 17, se indican los niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach de cada uno de las dimensiones oscilan entre 0.831 y 0.921, y el alfa del Cronbach del test total que es 0.921, mostrando un nivel adecuado (Hernández, Fernández 2018).

Anexo 9: Escaneos de los criterios de los jueces de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ALLAN IZQUIERDO, LUIS EDUARDO

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV	LIC. EN PSICOLOGIA	1981-1986
02	UNIV. OF PHOENIX USA	MASTER IN PSYCHOLOGY	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA NORTE	2014-2020	DOCENCIA
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Allan Izquierdo
 PSICOLOGO
 C. N.º 19531
 DNI: 06175625

12 de noviembre 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO I: EDCO-MINSA 2011

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: ALLAN IZQUIERDO, LUIS EDUARDO

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV	LIC. EN PSICOLOGIA	1981-1986
02	UNIV. OF PHOENIX USA	MASTER IN PSYCHOLOGY	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA NORTE	2014-2020	DOCENCIA
02					
03					

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Allan Izquierdo
PSICOLOGO
C.P.P. 19931

D.N.I.: 06175625



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Ps. Mg: Mariella Elizabeth Valdez Ramirez

DNI: 47973220

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	PSICÓLOGA	6 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	DOCENTE	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	3 AÑOS	Psicoterapia conductual cognitiva Psicometría Investigación aplicada a la psicología
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MARIELLA ELIZABETH VALDEZ RAMIREZ
PSICÓLOGA
C.P. N° 34477



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO-2: EDCO-MINSA 2011

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Ps,Mg: Mariela Elizabeth Valdez Ramirez

DNI: 47973220

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	PSICÓLOGA	6 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	DOCENTE	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	3 AÑOS	Psicoterapia conductual cognitiva Psicometría Investigación aplicada a la psicología
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mariela E. Valdez Ramirez
Psicóloga
C.Ps. P. N° 34477

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Psicóloga Ruth Natalia Gallegos Esquivias.

DNI: 29664494

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional San Agustín	Psicología	1999-2001
02	Universidad Nacional San Agustín	Maestría en psicología Clínica y Educativa. (Concluida).	2006-2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro de diagnóstico y rehabilitación Alfonso Ugarte	Directora	Av. Alfonso Ugarte s/n Arequipa	29 de enero 2019 a la actualidad.	Dirección del centro de rehabilitación Alfonso Ugarte.
02	Centro Emergencia Mujer Miraflores-Arequipa. PNCVFS-MIMP	Psicóloga promotora	Av. Tarapacá s/n. Miraflores	Julio 2012-enero 2019	Coordinación de actividades, reuniones de incidencia con gobiernos locales, provincial y regional, producción de programas radiales. Etc.
03	Universidad Católica Santa María.	Jefa de prácticas.	Arequipa	Julio 2018,julio 2019	Jefatura de prácticas de Psicología Comunitaria y Psicología Familiar.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Ruth Natalia Gallegos Esquivias
 PSICÓLOGA - PSICOTERAPEUTA
 C.P.S.P. 9724
 19... de Mayo... del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

EDCO –MINSA 2011

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2: |

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Psicóloga Ruth Natalia Gallegos Esquivias. DNI: 29664494

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional San Agustín	Psicología	1999-2001
02	Universidad Nacional San Agustín	Maestría en psicología Clínica y Educativa. (Concluida).	2006-2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro de diagnóstico y rehabilitación Alfonso Ugarte	Directora	Av. Alfonso Ugarte s/n Arequipa	29 de enero 2019 a la actualidad.	Dirección del centro de rehabilitación Alfonso Ugarte.
02	Centro Emergencia Mujer Miraflores-Arequipa. PNCVFS-MIMP	Psicóloga promotora	Av. Tarapaca s/n. Miraflores	Julio 2012-enero 2019	Coordinación de actividades, reuniones de incidencia con gobiernos locales, provincial y regional, producción de programas radiales. Etc.
03	Universidad Católica Santa María.	Jefa de prácticas.	Arequipa	Julio 2018, julio 2019	Jefatura de prácticas de Psicología Comunitaria y Psicología Familiar.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir

... de del 20...


Ruth Natalia Gallegos Esquivias
PSICÓLOGA / PSICOTERAPEUTA
C.P.S.P. 9724



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Keyla Stephany Luna Ortiz

DNI: 72531914

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	PSICÓLOGA	6 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UGEL 01	PSICÓLOGA	Republica Alemana 7100	2 AÑOS	PSICÓLOGA EDUCATIVA
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Keyla Stephany Luna Ortiz
PSICÓLOGA
C.P.P.S. 1984

12 de noviembre 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2: ED-CO-MINSA 2011

Observaciones: Considerar las sugerencias realizadas para su posterior aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ps: Keyla Stephany Luna Ortiz

DNI: 72531914

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	PSICÓLOGA	6 AÑOS
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UGEL 01	PSICÓLOGA	Republica Alemana 7100	2 AÑOS	PSICÓLOGA EDUCATIVA
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Keyla Stephany Luna Ortiz
PSICÓLOGA
C.R.P. 1985

12 de noviembre 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: EDICK ORLANDO CÁCERES CHAVEZ

DNI: 4.295.746.3

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA	Psicología Clínica	2014 - 2016
02		Magister	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Joya MR. SAN ISIDRO	Psicólogo	MR. SAN ISIDRO	2011 - 2012	Psicólogo Clínico - Jefe Pasivo
02	MR. Tiabaya	Psicólogo	MR. TIABAYA	2013 - 2021	Psicólogo Clínica
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión



.....
 Mg. Edick Cáceres Chávez
 C.P.C.P. 1577

28 de Oct. del 2022



EDCO –MINSA 2011

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgs: *Enrique O. Caceres Chao*

DNI: *42857463*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<i>Universidad Católica de Santa María</i>	<i>Psicología Clínica</i>	<i>2014 - 2016</i>
02		<i>Magister</i>	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<i>HR. San Isidro - Juya</i>	<i>Psicólogo</i>	<i>SAN ISIDRO</i>	<i>2011 - 2012</i>	<i>Psicólogo Clínico - Jefe Personal</i>
02	<i>HR. Tiabaya</i>	<i>Psicólogo</i>	<i>TIABAYA</i>	<i>2013 - 2021</i>	<i>Psicólogo Clínico</i>
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. *Enrique O. Caceres Chao*
C.P. N.º 16777