



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de
enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Fressia Milagros Alcarraz Guia (ORCID: 0000-0002-5344-2721)

ASESOR:

Mg. Valiente Pantaleón Ramírez Huerta (ORCID: 0000-0002-9297-056X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Anselmo Guía y Teófila Guía, mis padres.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Mag. Valiente Pantaleón Ramírez, por compartir sus conocimientos, por su orientación y paciencia a lo largo del desarrollo de la investigación, también al Mag. Mauricio Vargas Navarro, por sus invaluable contribuciones en este trabajo.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Validez del Instrumento de Clima Laboral por Expertos	16
Tabla 2 Validez del Instrumento de Estrés Laboral por Expertos	16
Tabla 3 Validez del Instrumento de Clima Laboral.....	17
Tabla 4 Validez del instrumento de estrés laboral	18
Tabla 5 Clima Laboral en el Servicio de Enfermería.....	20
Tabla 6 Nivel de Estrés Laboral en el servicio de Enfermería.....	21
Tabla 7 Correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral	22
Tabla 8 Correlación Entre las Variables de Clima Laboral y la Dimensión Cansancio Laboral	23
Tabla 9 Correlación entre las variables de clima laboral y la dimensión despersonalización	24
Tabla 10 Correlación entre las Variables Clima Laboral y la Dimensión Falta de Realización Personal.	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación	14
----------------------------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre dos variables clima laboral y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de enfermería en una IPRESS de la ciudad de Andahuaylas 2021. La metodología de la presente investigación se realizó en la ruta o enfoque cuantitativo, abordó dos niveles el descriptivo y el nivel correlacional, respecto al diseño este fue transaccional o transversal no experimental. Para establecer asociación entre las variables de estudio se utilizó la prueba Rho de Spearman. La principal conclusión a la que se llegó fue que existe relación inversa y significativa entre las variables estudiadas al obtenerse un coeficiente $Rho = -0,514$. En cuanto a los objetivos específicos se encontró una relación significativa entre clima laboral y cansancio emocional ($Rho = -0,634$). También se encontró una relación estadísticamente significativa entre la variable clima laboral y la dimensión despersonalización ($Rho = -0,634$). Es decir, si existe un clima laboral favorable los niveles de cansancio emocional y despersonalización en los profesionales de enfermería serán menores. Por último, no se identificó relación significativa entre el clima laboral y la tercera dimensión del estrés laboral falta de realización personal ($Rho = -0,243$). Es decir, el clima laboral favorable no influye en esta dimensión.

Palabras clave: *Estrés laboral, clima laboral, cansancio emocional, falta de realización personal, despersonalización, burnout.*

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between work climate and work stress in nursing service workers in a health center in the city of Andahuaylas in the year 2021. The research had a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a descriptive correlational level. Spearman's Rho test was used to establish the association between the study variables. The main conclusion reached was that there is a direct and significant relationship between the variable Work climate and Work stress with a coefficient $Rho = -.514$. As for the dimensions of work stress, a significant relationship was found between the dimension Emotional Fatigue and Work Climate of nursing workers ($Rho = -.634$). A statistically significant relationship was also found between the depersonalization dimension and the work climate variable ($Rho = -.634$). In other words, if there is a favorable work environment, the levels of emotional fatigue and depersonalization in nursing professionals will be lower. Finally, it was found that there is no significant relationship between the work climate variable and the dimension Lack of personal fulfillment ($Rho = -.243$). In other words, a favorable work climate does not influence this dimension.

Keywords: *Work environment, stress, burnout, emotional fatigue, depersonalization and lack of personal fulfillment*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad y en consecuencia de la pandemia del Covid-19, y a los problemas sanitarios que ello conlleva, se pudo apreciar en el personal de salud, un desgaste a nivel personal, vemos que los trabajadores están sometidos a diversas presiones que pueden mermar su bienestar psicológico. Como menciona Muhammad et al. (2020) “los trabajadores de la salud pueden verse expuestos a estrés ocupacional debido a circunstancias sin precedentes, desafíos en la prestación de atención de alta calidad, falta de recursos y, lo que es más importante, por tener un alto riesgo de sufrir el impacto de la situación en sí”.

La OMS (2021), indica que 264 millones sufren de depresión y ansiedad, una gran parte de ellos son persona que se encuentran en edad económicamente activa, por lo que un clima laboral negativo incidiría en su salud mental física y mental. En España según datos del INE el 59% de trabajadores sufre de ansiedad en el entorno laboral. Antes de la pandemia de Covid-19, el personal de salud ya presentaba altos niveles de estrés como muestran diversos estudios (Méndez, 2017; Zhañay, 2017; León, 2017; Çelmeçe y Menekay, 2020). Esto debido a diversos factores, pero dentro de las variables que contribuyen a mantener o incrementar el estrés laboral se encuentra el clima laboral. Si este es desfavorable, el bienestar psicológico de los profesionales de la salud se verá mermado. Seňová y Antořová (2014) mencionan como factores causantes para que se produzca el estrés laboral a las altas demandas, a las malas relaciones entre compañeros, la actitud mental, el entorno de trabajo, etc. todos aquellos elementos del clima laboral. Muy por el contrario, un buen ambiente laboral favorece el cumplimiento de los objetivos de la organización, además de fomentar las buenas relaciones entre los empleados incidiendo de forma positiva en el trabajo en general (Indeed, 2021). El clima laboral se puede definir según Méndez (2006) como “el ambiente de la organización que es percibido por el individuo de acuerdo a su interacción con sus pares, la cual orienta la participación, actitud, a la vez determina el comportamiento, motivación y satisfacción del colaborador” (p.34). Como señala el estudio dirigido por Sinokki (como se citó en Reinberg, 2009) del Instituto de Salud Ocupacional de Finlandia, un ambiente laboral percibido como problemático, prejuicioso, conservador y generador de desacuerdos es en un 61% productor de ansiedad. Además, que un buen ambiente laboral no solo es dar

alguna recompensa una vez al año, o algunos días libres sino tiene que ver con el respeto por la vida privada del trabajador, el apoyo brindado y que se les proporcione los recursos necesarios para realizar su trabajo (Dowd, 2021). De lo anterior podemos decir que mantener un clima laboral óptimo no siempre es algo sencillo, más en el personal de salud que muchas veces está mal pagado o no encuentra el apoyo adecuado de sus superiores.

A nivel nacional podemos decir que la situación no es más alentadora, debido a la situación actual que vivimos, en el actual contexto pandémico, los trabajadores de salud han sido uno de los grupos más afectados mostrando síntomas de depresión y ansiedad. Pero independientemente de este contexto los trabajadores de salud vienen sufriendo de estrés y otros trastornos como la ansiedad y depresión que obedecen a múltiples factores, entre ellos un clima laboral desfavorable. En el estudio realizado por Arque y Bruno (2018), encuentra relación directa entre el clima y el estrés laboral. Como señala Rojas (2019) el 70% de trabajadores en el Perú sufre de estrés laboral y como consecuencia de ansiedad y depresión. Y las principales causas son las relaciones interpersonales inadecuadas del equipo de trabajo. Aunado a esto podemos decir que las condiciones de muchos de los trabajadores del sector salud no son las más óptimas y originan percepciones negativas del ambiente laboral.

A nivel local podemos ver que los trabajadores también vienen siendo afectados por los factores antes mencionados, el estrés laboral sumado a la ansiedad y depresión vienen afectando a los profesionales que todos los días laboran en los principales centros de salud de Andahuaylas, asimismo las malas relaciones laborales entre los compañeros de trabajo no permiten que haya una atención de calidad hacia los usuarios, a la vez el deterioro físico y mental de los profesionales de salud va en incremento.

Por lo expuesto se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y estrés en trabajadores del servicio de enfermería en un centro de salud de Andahuaylas, 2021?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, ¿Cuál es la relación entre clima laboral y la despersonalización en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021?; y por

ultimo ¿Cuál es la relación entre clima laboral y la falta realización personal en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021?.

El presente proyecto tiene una justificación a nivel teórico, porque evalúa la relación entre ambas variables, identificando si es que existe relación o no; siendo esto último importante, al no existir un antecedente que haya investigado ambas variables en la misma población, lo que significa un aporte teórico importante. Asimismo, una justificación a nivel metodológico, ya que permite utilizar instrumentos de evaluación en el personal sanitario de un centro de salud del Minsa, para analizar las variables. Además de una justificación a nivel práctico, porque el clima laboral favorable es importante para el adecuado funcionamiento de cualquier institución y para realizar un trabajo eficiente, el saber si este es favorable o desfavorable dentro de una institución ayudaría a tomar medidas de prevención y mejoría. Y, por último, la investigación tiene relevancia social en el sentido de beneficiar tanto a los trabajadores para mejorar sus relaciones interpersonales, motivación y eficiencia en su trabajo, así como la atención a los usuarios que se verán beneficiados de una mejor atención de calidad.

Como objetivo general del proyecto tenemos: relacionar las variables, clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería en un centro de salud de la ciudad de Andahuaylas en el año 2021 y los objetivos específicos son: Establecer la relación entre clima laboral y la despersonalización en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas en el año 2021; Establecer la relación entre clima laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas en el año 2021, y por ultimo establecer la relación entre clima laboral y la realización personal en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas en el año 2021.

Como hipótesis general de la investigación que se planteó fue: Existe relación entre clima laboral y estrés en el personal del servicio de enfermería en un centro de salud de Andahuaylas, 2021. Con respecto a las hipótesis específicas tenemos las siguientes: Existe relación entre clima laboral y el cansancio emocional, existe relación entre clima laboral y la despersonalización; y por ultimo existe relación entre clima laboral y la falta realización personal.

II. MARCO TEORICO

El marco teórico desarrollado a continuación nos permitirá comprender los conceptos básicos del tema. En este sentido, es preciso aclarar algunos conceptos en este capítulo, comenzaremos con el Clima laboral y comprender la importancia de una buena organización. Luego definiremos los términos de estrés y síndrome de Burnout, y sus respectivas teorías.

Respecto a los antecedentes Internacionales consultados, tenemos a Sarsosa y Charria (2017) quien en su investigación “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III”, donde el objetivo fue determinar los niveles de estrés laboral de trabajadores que poseían cargos asistenciales en las instituciones mencionadas. El estudio fue de nivel descriptivo, y el diseño no experimental transaccional. Trabajó con una muestra de 595 profesionales de la salud de distintas áreas como cirugía, urgencias y emergencias, a los cuales se aplicó una prueba de estrés. En cuanto los resultados se encontraron que el personal asistencial presento un elevado grado de estrés, especialmente indicios fisiológicos, intelectuales y laborales. La principal conclusión a la que se arribó fue que los niveles de estrés laboral obedecen a diferentes factores, como las propiedades del puesto de trabajo, el ámbito gremial y exponerse a un ambiente contaminado.

Méndez (2017) en su trabajo de investigación titulado “Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito”, la finalidad ha sido determinar la interacción del estrés laboral y los peligros psicosociales en trabajadores médicos en un centro de atención de tipo ambulatorio. La investigación fue de tipo correlacional y explicativa, transversal, no experimental. Se aplicó el cuestionario de Componentes de Peligro Psicosocial y Cuestionario de estrés a una muestra de 23 médicos. Como consecuencia se encontró que los componentes de peligro psicosocial y el estrés poseen una relación negativa baja. Se concluyó que los factores más predominantes de esta relación son Liderazgo y control del trabajo.

Zhañay (2017) en su investigación titulada “Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público”, realizada en Quito, Ecuador. Donde el objetivo determinar el impacto de la variable estrés

gremial en la variable clima organizacional en un Nosocomio de la ciudad de Quito. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y de diseño no experimental transaccional. Se aplicó la prueba de Estrés Gremial de la OIT, y el cuestionario de Clima Gremial de Sonia Palma Carrillo, a una muestra de 40 personas. Se apreció que un 61% tiene niveles elevados de estrés y 35% siente un clima gremial como “Muy desfavorable”. Como conclusión se encontró que los niveles de la variable estrés gremial influyen en la variable clima laboral del personal del personal del área de enfermería del Nosocomio.

León (2017) en la investigación de título: “Clima organizacional y estrés laboral en Instituciones del sector público de salud binacional”, investigación que fue realizada en los países de Venezuela y Colombia. El objetivo general fue establecer asociación entre las variables clima organizacional y estrés gremial en 2 instituciones del sector público. El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional, y el diseño no experimental transaccional. La población estuvo conformada por los 28 individuos de IPSI, de Colombia; y 26 individuos del ambulatorio Camaná de Venezuela, a quienes se aplicó un cuestionario de clima organizacional y un cuestionario para medir el estrés gremial. Los resultados evidenciaron que los valores de una variable tengan la posibilidad de tener predominación sobre la otra.

Entre los antecedentes Nacionales tenemos a:

Ciudad y Siguar (2018), en su estudio titulado “Clima laboral y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao”, donde el objetivo general fue entablar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud. El nivel del estudio fue descriptivo correlacional, y el diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores de salud, a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios destinados a medir el clima laboral y la satisfacción laboral. Los principales resultados a los que se llegó muestran que el 31% del personal posee un puntaje bajo en satisfacción laboral y medio en clima laboral, el 22% tienen baja satisfacción y clima laboral, y por último el 17% presentan media satisfacción y clima laboral. Se concluye que existe una interacción significativa entre las dos variables.

Zapata (2017) en su investigación intitulada “Clima laboral y Estrés en el

profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID”, donde el objetivo general ha sido establecer la interacción entre clima laboral y el estrés. Esta investigación fue de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue aplicado a 119 trabajadores. Concluyéndose que existe una interacción inversamente proporcional entre las dos variables.

Castro (2019) en su investigación de título “Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de Essalud-Red asistencial Huancavelica”, donde el objetivo general fue determinar la relación entre las variables el estrés laboral y clima organizacional. La investigación fue de nivel correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. En el análisis participaron 50 trabajadores, aplicándoles el inventario de Maslach y de estrés gremial, y el cuestionario de Araujo para medir el clima organizacional. Los resultados señalan que el 94% de los trabajadores presentan estrés gremial medio y el clima laboral es regular en un 68%.

Torres (2019) en su investigación de título “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital uno Samuel Pastor de Essalud, Camaná”, tuvo por objetivo general establecer la relación entre las variables deseo laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. Para la recolección de datos el cuestionario de Karasek para la variable estrés laboral y el cuestionario de satisfacción laboral de Palma. En los resultados se hizo evidente que el 83% tiene un nivel de estrés alto, el 38.9% tiene un nivel medio de satisfacción laboral, y el 36.1% están insatisfechos en el aspecto laboral.

Paredes (2018) en la investigación de título “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la universidad tecnológica de los andes de Apurímac 2018”, realizado en Apurímac. El objetivo general de la investigación fue establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral de los maestros de la Universidad Tecnológica los Andes. Esta investigación fue de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. Como conclusión el grado de estrés que muestran los profesores de la Universidad Tecnológica, es regular en el desempeño laboral, manifestándose en componentes emocionales,

cognitivas, así como en el aspecto fisiológico.

El estudio del estrés laboral tiene una larga data, pero se comenzó a estudiar de forma empírica a mediados del siglo XX, posterior a la Segunda Guerra Mundial fueron innumerables los soldados americanos los que sufrían diversas dolencias sobre todo somáticas por haber estado sometidos a un grado intenso presión y estrés. Es ya clásico el estudio de “Soldado Americano” (Stouffer, Suchman, De Vinney et al. 1949, citados en Martín, Salanova y Peiró, 2003). Asimismo, podemos decir que en el ámbito laboral su estudio fue impulsado en los años 50 por el Instituto de investigación social de la Universidad de Michigan. Donde puso de manifiesto en sus diferentes trabajos los factores que pueden conllevar el estrés laboral (Martín, et al. 2003). Convirtiéndose en la actualidad en uno de los temas más estudiados a nivel global, dadas las consecuencias que pueden repercutir en los trabajadores y que la experiencia del estrés es más común entre los mismos.

La historia de la palabra “quemado” o “burnout” podemos situarla en los años 70. Diferentes investigadores comenzaron a notar que el personal asistencial comenzaba a tener niveles bajos de energía, desmotivación hasta llegar al agotamiento físico y psicológico. Entre ellos el médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que observó muchos de estos síntomas en el personal asistencial de su clínica de Nueva York; sobre todo aquellos que tenían entre 1 a 3 años de labor profesional. (Mingote Adán, 1998; Moreno et al. 2001, como se citó en, Maicon y Ruiz, 2010).

Según Leiter (1991), estas personas ejercían su trabajo sin un horario fijo, haciendo horas extras, con un salario bajo y desmotivador, contexto social muy exigente, un trabajo bajo presión y con frecuencia un ambiente hostil. El mismo Freudenberger (Maicon y Ruiz, 2010), notó que su personal se volvía insensible, poco comprensivos y hasta agresivos con los pacientes, por lo que eligió la palabra burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”). Este mismo término fue utilizado por Cristina Maslach en el año de 1976 cuando comenzó a trabajar con profesionales que asistían a otras personas (Malasch y Jackson, 1986, como se citó en Maicon y Ruiz, 2010). En la Actualidad el término burnout es el más utilizado y tiene una gran aceptación social, no teniendo un tinte estigmatizador para aquellos que lo padecen.

El concepto de estrés en física hace alusión a presión o tensión. Pero podemos decir que la historia del concepto de estrés surge con los estudios de Hans Selye, que por los años 50 comenzó a investigar sobre este fenómeno, quien comenzó a observar que sus pacientes sufrían de cansancio y agotamiento emocional. Para él que este tipo de respuestas era algo natural dado que era una reacción hacia el medio y una forma del organismo de tratar de adaptarse (Gallego et al., 2018).

Maslach y Jackson (1981) más adelante precisaron este término como respuesta a niveles de estrés laboral crónico, que conlleva a hallarse emocionalmente agotado, desmotivación para el desarrollo de ocupaciones y presencia de sentimientos negativos hacia los individuos con los que se interactúa. Estos investigadores proponen investigar el síndrome de burnout en tres dimensiones: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal. Desde una perspectiva psicosocial se caracteriza porque la persona siente que ha fracasado profesionalmente, así como que sentir que emocionalmente se encuentra agotado y presentan actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Varias características del modelo de Maslach son tomadas en cuenta por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) quien define al estrés laboral como “un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales, las demandas laborales que van más allá de conocimientos y habilidades de los trabajadores realizado de manera óptima”.

En cuanto a los métodos de estudio del síndrome de burnout existen una gran diversidad, pero lo que caracteriza a la mayoría de ellos es ser estructurados como un conjunto de manifestaciones físicas y psicológicas, que son provocadas por el agotamiento emocional que sufren los profesionales que trabajan con personas y están en constantes situaciones estresantes Caballero et al., (2010). A pesar de la diversidad de propuestas sobre los síntomas del burnout podemos decir junto con El-Sahili (2015) que este síndrome se caracteriza por:

- Deterioro del compromiso para el trabajo. La persona cada vez le es más desagradable ir a cumplir con sus labores.
- Un desgaste de las emociones. El entusiasmo por el trabajo desaparece y da paso a la depresión y ansiedad.

- Desajuste entre la persona y el trabajo. Las personas creen que sus fallas son las que provocaron esta falta de rendimiento y desempeño.

Modelos para comprender el estrés laboral.

Modelo cognitivo-conductual: Para esta teoría no existen estresores en sí, sino es la persona la que interpreta una situación como estresante o no. Es decir, el estrés es consecuencia de la interacción entre la persona y su entorno. Esta teoría explicaría las diversas reacciones de las personas ante una situación determinada (George, 2012).

Modelo de sobrecarga emocional: Este modelo explica el agotamiento emocional, en sus tres aspectos: reducción de la realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. Este es el modelo propuesto por Maslach y Jackson (George, 2012).

Teoría de la equidad laboral: Esta teoría propone que las personas evalúan sus relaciones interpersonales, con la intención de buscar equidad en la misma. La persona sentirá que sus relaciones son equitativas cuando perciba que los insumos y resultados son similares en sus relaciones personales en el trabajo. Si esto no se percibe así surgirá la angustia (George, 2012).

La teoría de la demanda-control-soporte: Esta teoría plantea que la interacción percepción de la demanda del trabajo, el apoyo percibido, y el control del estrés, pueden favorecer la aparición del estrés laboral. Es decir, este se desarrollaría por la presencia de alta demanda, bajo apoyo, y bajo control (George, 2012).

Para esta investigación se tomará la propuesta de Maslach y Jackson (1981) que es la más aceptada. En la actualidad esta es descrita como una reacción negativa al trabajo, que se debe a una exposición prolongada a situaciones estresantes caracterizada por fatiga emocional (CE) y despersonalización provocada por el ambiente de trabajo estresante. (D) y falta de realización personal (PR) (Maslach et al., 2001)

Maslach y Jackson (1981) describe su modelo a través de tres dimensiones:

Agotamiento emocional: esta es una parte clave del síndrome y se refiere a sentimientos de agotamiento emocional y abrumador emocional de los sujetos (Maslach y Jackson, 1981).

Despersonalización: Son las actitudes negativas, cínicas e impersonales,

que genera distancia emocional con otras personas (Maslach y Jackson, 1981).

El bajo nivel de realización personal en el trabajo está asociado con una menor sensación de logro y éxito en el trabajo, así como la autocrítica negativa, especialmente en el trabajo y con quienes los rodean (Maslach y Jackson, 1981).

Clima Laboral

El concepto de clima de laboral tiene muchas acepciones que es casi imposible abarcar todas, pero en el presente trabajo trataremos de abordar las concepciones más relevantes, así como el modelo que guía nuestra investigación. Como se menciona en Gómez (2013) a más de 50 años de su conceptualización no existe un consenso acerca de su definición. Pero podemos situar los inicios de su estudio por el año 1924 donde surgió la preocupación por saber aquellos factores que contribuyen al bienestar productivo en las organizaciones (Olaz, 2013). Ya los estudios de Hawthorne dieron a conocer como el clima en una organización podía influir negativamente en el estado emocional de las personas y en su desempeño laboral (Olaz, 2013).

Una definición clásica es la brindada por Tauris (1968) quien menciona que esta es un atributo del entorno de la organización, que los miembros perciben y este tiene influencia en su conducta. Como valores que se manifiestan en sus comportamientos.

Como se puede ver en las diferentes definiciones citadas ya en las más clásicas hacen referencia a una "cualidad de la organización", que tiene que ver con las diversas percepciones de los colaboradores tienen de la misma. Este clima puede estar formado por diversos elementos como menciona Dressler (1979, como se citó en Olaz, (2013) "que tenga en términos organizativos, de recursos humanos y culturales". Estos mismos elementos interactúan entre sí cambiando el significado de clima constantemente para cada individuo. Entonces podemos decir que el clima laboral sea favorable o desfavorable es una causa del mal o buen comportamiento de los colaboradores.

En la década de 1990, Reichers y Schneider, definieron el ambiente de trabajo como "un conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos sobre su ambiente de trabajo, consistente con las prácticas organizacionales tanto formales como informales" (p.6).

También existen diversos modelos explicativos referidos al clima laboral.

Entre los años 70 y 80 existieron diversidad de autores que tratan de plantear diversos modelos a partir de diferentes variables dando así un marco amplio para la investigación, enfocándose también los métodos para su estudio. Entre los primeros podemos citar a Halpin y Croft (1963), como se citó en Olaz, (2013). Esta referido al ambiente educativo y como los trabajadores perciben que están satisfaciendo sus necesidades y la satisfacción que conlleva su trabajo. En los años posteriores otros autores siguieron investigando en este concepto de clima laboral llegando hasta un total de 30 modelos (Olaz, 2013).

Bushiri (2014) plantea una serie de condiciones en el ambiente laboral que pueden que afecten de forma positiva o negativa a los empleados, como son: Apoyo del superviso, ayuda en el trabajo, el ambiente físico de trabajo, retroalimentación de rendimiento e incentivos laborales.

Para la autora si se dan estas condiciones se dan en combinación pueden favorecer a que se dé un ambiente laboral positivo.

Dentro de los autores peruanos podemos destacar a dos en particular. Estos autores mediante sus investigaciones han dado como producto dos modelos explicativos sobre el clima laboral que a continuación desarrollaremos:

Ruiz (2017) consideran varios factores en su modelo: ambiente físico, está referido a las condiciones laborales como el espacio o iluminación; propósito son todos aquellos metas y objetivos que busca la organización y con los trabajadores hacen suyos para su realización; remuneraciones y beneficios económicos; políticas administrativas; supervisión y control, como bien los trabajadores la orientación que le dan sus superiores; relaciones sociales; estructura organizacional; impresión de cómo se divide el trabajo y que si es beneficios; toma de decisiones; actitud hacia la labor realizada.

Palma (2004) entiende al ambiente laboral como la percepción sobre los aspectos referidos al medio ambiente, permitiendo servir como orientador de acciones preventivas y/o correctivas que fortalezcan el funcionamiento y resultados de las organizaciones.

De las definiciones brindadas se puede decir que todas tienen que ver con las percepciones que tienen los trabajadores acerca de su ambiente de trabajo, en sus aspectos formales como informales y que influirán en su conducta o motivación. Y con informales queremos decir aquellos aspectos que no se tomaron

en las definiciones clásicas por que se pensaba que todo se podía medir. Pero de todas definiciones tomaremos la que brinda Palma por ser la que más se ajusta a nuestra investigación.

Para Palma (2004) son cinco magnitudes que la componen:

Autorrealización: Es la percepción que tiene el individuo sobre la probabilidad de que se puede conseguir un desarrollo profesional y personal en su centro de trabajo, según la tarea desarrollada y la perspectiva del futuro, llegando a sensación de ejecución. La Autorrealización es una necesidad que tiene todo individuo y es dependiente de la satisfacción y ejecución de nuestras propias habilidades y talentos (Schultz y Schultz, 1999).

Involucramiento Laboral: se define como la identificación de los empleados con los valores organizacionales y su compromiso con esta, con el fin de alcanzar sus objetivos.

Supervisión: Es la percepción que tiene el colaborador acerca de la supervisión, orientación y apoyo que recibe de parte de sus superiores para realizar las tareas cotidianas. Como menciona Chiavenato (2011) la supervisión o evaluación del desempeño trae consigo múltiples beneficios, entre los que podemos mencionar: conocer las reglas del juego dentro de la organización, conocer las expectativas del líder, conocer las medidas que tiene el superior para mejorar el desempeño.

Comunicación: Es el nivel de claridad, oportunidad, correspondencia y precisión que los colaboradores perciben sobre el funcionamiento interno organizacional, del mismo modo la atención de los usuarios externos, mejorando las relaciones con ellos. Esto es consistente con lo que afirma Zepeda (2008) de que una comunicación adecuada en la organización "tiene un efecto positivo en la toma de decisiones, más colaboración, mejor adaptación de las personas en la organización y crea cada vez más alternativas mejores para hacer más eficiente la organización" (P.231).

Condiciones de laborales: Es la información que obtienen los trabajadores sobre el suministro de materiales, bienes económicos y socio psicológicos.

METODOLOGÍA

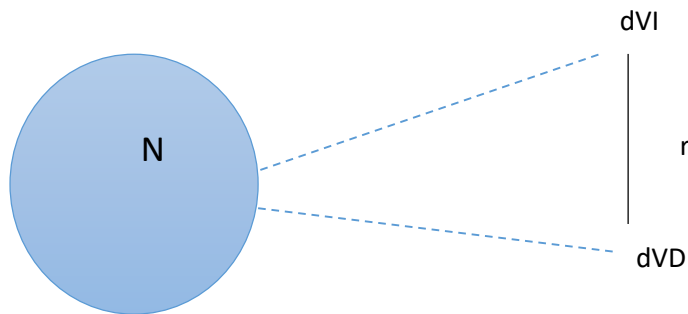
3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández et al. (2010), la investigación científica es un proceso, término que significa cambiante, dinámico y constante, compuesto de diversas fases en el proceso de averiguación desde las cuales se concibe una iniciativa a averiguar hasta los resultados, se publican y se proponen novedosas líneas de investigación. Tras este hincapié cabe resaltar que el presente proyecto va a tener un enfoque cuantitativo, debido a que se enfatizarán en las mediciones objetivas y la investigación estadístico, matemático o numérico de los datos e información recopilados de los formularios aplicados por medio de técnicas computacionales.

Asimismo, el diseño es no experimental ya que se realiza sin manipular las variables, sólo se observaron los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural; y transversal o transaccional, porque la recolección de datos se dio en un solo momento, asimismo, el nivel de investigación es descriptiva – correlacional, descriptiva, porque comprende el diagnóstico y descripción de ambas variables y correlacional, porque pretende identificar relación de las dos variables, y finalmente su enfoque es cuantitativo porque sigue una secuencia rigurosa en la investigación, se utiliza métodos estandarizados para la recolección de datos, como lo afirma (Milgram, 1974) la investigación fue no experimental ya que sólo examinó los fenómenos sociales sin la manipulación directa de las variables, tampoco hubo una asignación aleatoria de sujetos a diferentes grupos.

El diseño se representa gráficamente de la siguiente manera:

Figura 1
Esquema del diseño de investigación



Donde:

N = población

dVI = datos de Clima Laboral

dVD= datos de Estrés Laboral

r = Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Clima laboral

Definición conceptual: “Es lo referente al entorno laboral, cultural, tecnológica y ergonómica, con esto, clima se entiende como la percepción adecuada para vincular con el entorno de trabajo, permite ser un diagnóstico que oriente preventivo y correctivo acciones, necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y organización resultados” (Palma 2004).

Definición operacional: Este el conjunto de percepciones que tiene una persona acerca de la autorrealización, involucramiento laboral, Supervisión y condiciones de su centro laboral, que serán medidas mediante el cuestionario CL-SPC.

Variable dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual: "Es una respuesta del organismo a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicio, el individuo tendrá cambios negativos en las actitudes y la conducta hacia las personas” (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional: Conjunto de fenómenos psicológicos, fisiológicos y conductuales que son consecuencia de agentes estresantes nocivos de la actividad laboral. Esta variable será analizada mediante el cuestionario de

Maslach.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Hernández et al. (2010), una población: “Es el conjunto de unidades que conforman el grupo en el que se estudia el fenómeno expuesto en el proyecto de investigación” (p.17). En resumen, los autores antes mencionados coinciden en que la población es la totalidad del fenómeno estudiado, las cuales tienen características comunes y datos de investigación. En el estudio participaron 22 trabajadores entre hombres y mujeres, el muestreo fue no probabilístico e intencional.

Criterios de inclusión: Trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

Criterios de exclusión: No hubo pertinencia en esta etapa porque el estudio se realizó con todos los colaboradores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

Muestra: No se requirió muestra porque el estudio se realizó con la población total como unidad de estudio (Arias, 2016). Concordante con Ramírez (1997) que afirma que la muestra es de tipo censo porque el 100% de la población es considerada como un número manejable de sujetos

Muestreo: Según Zikmund (2002), el muestreo significa que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser incluido en una sola muestra. Asimismo, (Ventura, 2017), refiere que el muestreo es el procedimiento para determinar la muestra a evaluar. Sin embargo, en esta investigación no se requirió efectuar el muestreo por ser de tipo censal.

Unidad de análisis: Engloba a todos los trabajadores varones y mujeres del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó como técnica la aplicación de encuesta. Como afirma (Hernández et al., 2013), para los fenómenos sociales los cuestionarios son los instrumentos más utilizados, aplicándose en todo tipo de encuestas.

Instrumentos: El cuestionario se refiere a las preguntas que miden variables, así como dimensiones e indicadores de investigación (Hernández et al., 2018). En el presente estudio se emplearon dos cuestionarios para medir cada variable y con escala de tipo Likert. Para la primera variable clima laboral se utilizó

la escala CI - SPC clima laboral desarrollada por Palma (2010), compuesta por 50 ítems, divididos en 5 dimensiones; Para la segunda variable se utilizó el Inventario de estrés ocupacional de Maslach y Burnout (1997), compuesto por 22 ítems y 3 dimensiones.

Validez: Según Ary et al., (2010) la validez se ha definido tradicionalmente como la medida en que un instrumento pretende medir; sin embargo, la definición actual de validez ya no se centra en el instrumento en sí mismo sino, más bien, en la validez de las interpretaciones que se extraen de las puntuaciones del instrumento. En la investigación se realizó la validez de los instrumentos de ambas variables mediante un certificado de validez por 3 juicios de expertos respectivamente (Ver tabla 1 y 2).

Confiabilidad: Es el grado de fiabilidad que se establece en los datos obtenidos como resultado de un estudio, teniendo en cuenta los criterios de consistencia relevantes en un ensayo piloto (Sánchez et al., 2018).

Tabla 1

Validez del instrumento de clima Laboral por expertos

Tabla 1 Validez del instrumento de clima laboral		Calificación
N	Jueces Expertos	Aplicable
1	Mg. Verónica Toledo Ramos	Aplicable
2	Mg. Mauricio Vargas Navarro	Aplicable
3	Mag. Maribell Xiomara Bejar Alegria	Aplicable

Fuente: *Certificado de Validez de expertos*

Tabla 2

Validez del instrumento de estrés laboral por expertos

Tabla 1 Validez del instrumento de estrés laboral		Calificación
N	Jueces Expertos	Aplicable
1	Mg. Verónica Toledo Ramos	Aplicable
2	Mg. Mauricio Vargas Navarro	Aplicable
3	Mag. Maribell Xiomara Bejar Alegria	Aplicable

Fuente: *Certificado de Validez de expertos*

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó los cuestionarios a un 10% de la población, mediante una prueba piloto, posteriormente se procedió a aplicar la prueba estadística Alfa de Cronbach. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3

Validez del instrumento de clima laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,973	0,975	50

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

Tabla 4

Validez del instrumento de estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,818	0,813	22

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

3.5. Procedimiento

Se presentó un documento a la gerencia de la Micro red de Andahuaylas para que se brinde la autorización para la aplicación de las pruebas. Dada la autorización se procedió a recolectar la información mediante los cuestionarios de Clima Laboral e Inventario de Burnout de Maslach. Posteriormente se realizó los análisis estadísticos correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectar los datos mediante el Microsoft Office Excel se elaboró una base de datos para analizarlos con el programa SSPS versión 25, también se utilizó la prueba de Sperman, para establecer la correlación entre ambas variables y comprobar o negar la hipótesis alternativa. En ambos instrumentos se determinó la confiabilidad mediante consistencia interna por coeficiente alfa de Cronbach en una prueba piloto en 8 sujetos.

3.7. Aspectos éticos

El aspecto ético en una investigación es algo que tenemos que tomar muy en cuenta ya que en todo momento debemos de salvaguardar el bienestar de los participantes de la investigación es por esto que se tiene que considerar ciertos acuerdos dentro de la comunidad científica al respecto. Para Ojeda et al., (2007) los más importantes serían: la participación voluntaria, referida a la colaboración espontanea de los participantes; no lastimar a los participantes, esto dado que los mismos pueden brindar información delicada que si difunde puede afectarles. Por otro lado, se mantiene y se respeta la originalidad de la investigación, ya que el

programa Turnitin y los estándares de la APA se utilizan para las citas y referencias de acuerdo con las pautas establecidas por la UCV.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación mediante tablas de frecuencia y porcentaje.

Clima laboral en el servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas según sus dimensiones.

4.1 Análisis estadístico descriptivo

Tabla 5

Clima laboral en el servicio de enfermería

Nivel	Clima laboral		Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condición laboral	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Desfavorable	1	4.5	2	9.1	1	4.5	1	4.5	2	9.1	2	9.1
Media	2	9.1	11	50.0	1	4.5	2	9.1	1	4.5	4	18.2
Favorable	19	86.4	9	40.9	20	90.9	19	86.4	19	86.4	6	72.7
Total	22	100	22	100	22	100	22	100	22	100	22	100

Nota: *Extraído de software SPSS 25.*

Con respecto a la variable independiente, en la tabla 5 podemos ver que la mayoría de las enfermeras perciben su ambiente laboral como favorable, es sus diferentes dimensiones, siendo la dimensión involucramiento laboral la que tiene mayor porcentaje con 90.9%, que se entiende como el compromiso con los principios de la institución y búsqueda de mejora continua. Asimismo, las dimensiones de supervisión, comunicación y condición laboral son percibidas como favorables en su mayoría por el personal de enfermería, percibiendo el apoyo de parte del jefe inmediato, una comunicación fluida, eficaz y a tiempo. La dimensión Condición laboral entendida como las condiciones indispensables para realizar el trabajo también es percibida como favorable por la mayoría, pero desfavorable y medio por algunos de los encuestados lo cual indica que en algunos aspectos de dichas condiciones laborales no se encuentran satisfechos

sobre todo en la remuneración económica. Por último, la dimensión de autorrealización entendida como la posibilidad de desarrollo profesional y personal en la organización, es percibida de forma media por la mayoría y favorable por un 40.9% indicando que la mayoría del personal de enfermería no percibe la oportunidad de superarse profesionalmente dentro de la institución.

Estrés laboral en el servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas según sus dimensiones.

Tabla 6

Nivel de estrés laboral de enfermería

Nivel	Estrés laboral		Cansancio laboral		Despersonalización		Falta de realización personal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	0	0.0	2	9.1	0	0.0	0	0.0
Medio	18	81.8	18	81.8	20	90.9	6	27.3
Alto	4	18.2	2	9.1	2	9.0	16	72.7
Total	22	100	22	100	22	100	22	100

Nota: Extraído de software SPSS 25.

En cuanto a la variable estrés laboral, podemos decir que la mayoría se califica dentro de un término medio de estrés, esto indica que para este porcentaje de trabajadores las demandas de su entorno laboral sobrepasan sus recursos personales. En la dimensión cansancio laboral la mayor frecuencia se ubica en un nivel medio, lo que indica que estos trabajadores se encuentran agotados a nivel emocional. En cuanto a la variable despersonalización el mayor porcentaje se encuentra en un nivel medio, lo que quiere decir que en algunas ocasiones el personal de enfermería se muestra indiferente en la atención de pacientes. Finalmente, en la dimensión Falta de realización personal el mayor porcentaje en

un nivel alto, lo que significa que tienen una percepción negativa de sus capacidades y logros profesionales.

4.2 Análisis estadístico inferencial

Para el contraste de las hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, con el programa SPSS 25.

Prueba de hipótesis general:

Existe relación entre clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021.

Tabla 7

Correlación entre las variables clima laboral y estrés laboral

			Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,514*
		Sig. (bilateral)	0.014
			N
			22

Nota: Extraído de software SPSS 25.

La siguiente tabla muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman donde el valor de Rho de Spearman es de -0,54, lo cual indica una correlación negativa media, y el coeficiente de correlación. Podemos ver que $\text{sig} = 0.014 < \alpha = 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Luego se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable clima laboral y la variable estrés laboral en el servicio de enfermería de un centro de salud en Andahuaylas. Es decir, si existe un clima laboral favorable, se lograrán niveles de estrés bajo o moderado de estrés en el departamento de enfermería.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre clima laboral y el cansancio emocional en el personal del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas 2021.

Tabla 8

Correlación entre las variables de clima laboral y la dimensión cansancio laboral

		Cansancio laboral	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,634**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	22

Nota: Extraído de software SPSS 25.

La siguiente tabla muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman y el coeficiente de correlación. Podemos ver que $p = 0,00 < \alpha = 0.01$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Luego, existe una relación estadísticamente significativa entre la variable Clima de Trabajo y el Nivel de cansancio emocional del servicio de enfermería. Es decir, si existe un clima laboral favorable, se logrará un nivel bajo o moderado en la dimensión Cansancio Laboral. El valor de Rho de Spearman es de -0,634, lo cual indica una correlación negativa alta.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre clima laboral y la despersonalización en el personal del servicio de enfermería de un centro de salud en Andahuaylas 2021.

Tabla 9

Correlación entre las variables de clima laboral y la dimensión despersonalización

		Despersonalización	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,811**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	22

Nota: Extraído de software SPSS 25.

La siguiente tabla muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman y el coeficiente de correlación. Podemos ver que $p = 0.000 < \alpha = 0.01$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Luego, existe una relación altamente estadísticamente significativa entre la variable Ambiente de Trabajo y la dimensión de Despersonalización en los servicios de enfermería. Es decir, si existe un clima laboral favorable, se logrará un nivel bajo o medio en la dimensión de Despersonalización. El valor de Rho de Spearman es de -0,811, lo cual indica una correlación negativa alta.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre clima laboral y la falta realización personal en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas 2021.

Tabla 10

Correlación entre las variables clima laboral y la dimensión falta de realización personal.

	Falta de realización personal
Rho de Spearman Clima laboral Coeficiente de correlación	-0.243
Sig. (bilateral)	0.276
N	22

Nota: Extraído de software SPSS 25.

La siguiente tabla muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman y el coeficiente de correlación. Podemos ver que $p = 0.276 > 0.05$, por lo que no se descarta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Luego se determinó que no existía relación estadísticamente significativa entre la variable Ambiente de Trabajo y la dimensión Falta de Desarrollo Personal en los servicios de enfermería. En otras palabras, si existe un ambiente de trabajo solidario, no tiene nada que ver con los bajos niveles del aspecto Falta de Desarrollo Personal. El valor de Rho de Spearman es de -0,243, lo cual indica una correlación negativa baja.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se discutirá los resultados de la investigación, los resultados de los antecedentes y la teoría.

Los resultados que fueron presentados en la anterior sección confirman las hipótesis planteadas, es decir, que el clima laboral tiene relación con el estrés laboral. Dicha relación esta manifestada de forma inversa, ya que los resultados muestran que existen niveles medios (81.8%) y altos (18.2%) de estrés en el servicio de enfermería, y un clima laboral favorable en un 86.4%, con un coeficiente de correlación de $r=-,514$ $p=0,014<0,05$. Esto concuerda con la investigación realizada por Zapata (2017), que tuvo hallazgos similares. Con un coeficiente de correlación de $r=-0,624$ $p=0,000<0,01$, es decir, si existe un clima laboral favorable se tendrá menores niveles de estrés laboral o burnout. Teóricamente esto se sustenta también en los modelos de estrés, sobre todo en la teoría de la demanda-control-soporte que propone que, si existe una alta demanda, bajo apoyo (de parte del jefe inmediato) y un bajo control sobre la situación sería un terreno fértil para que surja el estrés.

Por su parte Medeiros et al. (2019) en su revisión de 30 estudios sobre las estrategias que se realizan en diferentes instituciones de salud para prevenir el síndrome de burnout en enfermeras llegan a la conclusión que programas para mejorar la resiliencia y las habilidades cognitivas para afrontar el estrés resultaron efectivas para combatir la aparición del síndrome de burnout. Esto nos da a entender que no solo el clima laboral influye en la aparición del estrés laboral sino también los factores individuales son importantes como explica la propia teoría del estrés.

En otro estudio realizado por Swamy et al., (2020), en diferentes instituciones de salud (94) a enfermeras que trabajan en áreas de cuidado crítico de Estados Unidos señalan la mayoría de los esfuerzos para prevenir el estrés laboral van encaminados al individuo, y no tanto a la propia organización por lo que recomiendan trabajar también en el clima laboral de cada institución.

También Ying et al. (2020) señalan en su estudio con personal de enfermería que factores como la empatía y el clima laboral ayudan a mitigar el estrés laboral.

De acuerdo a esto tanto los factores individuales y organizacionales dentro de una institución son relevantes para disminuir los niveles de estrés laboral, aunque en este estudio solo se tratan los segundos.

En el análisis de las diferentes dimensiones de la variable clima laboral también se puede ver la relación entre las dos variables. En la dimensión Autorrealización un 50% obtiene un nivel medio, un 40.9% un nivel favorable y un 9.1% un nivel desfavorable. En la dimensión Involucramiento laboral un 90.9% presenta un nivel favorable, un 4.5% un nivel medio y un 4.5% un nivel bajo. En la dimensión Supervisión, el personal del servicio de enfermería considera que es favorable, con un 86%. En la dimensión Comunicación un 86.4%, obtiene un nivel favorable, un 4.5% un nivel medio y un 9.1% un nivel desfavorable. En la dimensión condiciones laborales un 72.7% de los profesionales de enfermería considera que es favorable, un 18.2% como medio y solo 9.1% como desfavorable.

Como se puede ver existe un compromiso por parte de los profesionales de enfermería con la institución, perciben el apoyo de sus jefes inmediatos, hay una comunicación fluida y eficaz y consideran que trabajan bajo condiciones laborales adecuadas. Solo en la dimensión Autorrealización que la mayoría percibe que no hay posibilidades de progreso profesional en la institución, esto obedece probablemente a que muchos profesionales de enfermería llevan varios años laborando en el mismo puesto y no hay posibilidad de ascenso dentro de la misma institución.

En la revisión de estudios realizada por Velando et al. (2019) llegan a la conclusión que el apoyo del jefe inmediato y de los compañeros de trabajo son factores protectores que previenen el síndrome de burnout. Esto concuerda con los hallazgos encontrados donde se percibe que las dimensiones comunicación y supervención son favorables influyendo en estrés laboral.

En la variable Estrés laboral, la mayoría presenta niveles medios en las dimensiones cansancio laboral en un 81% y Despersonalización con un 81%. Lo cual indicaría que por lo menos una vez al mes presentarían síntomas de agotamiento emocional y una actitud fría hacia los usuarios. En la dimensión Falta de realización se observa que la mayoría (72%) presenta niveles altos, reforzando

lo anteriormente mencionado respecto a la percepción de poco o nulo desarrollo profesional dentro de la organización.

En la investigación realizada por Sarsosa y Charria (2017), todos los profesionales de la salud evaluados (595) muestran síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales de estrés, en un nivel alto. En dicha investigación los profesionales encuestados laboran en áreas de alta demanda, como son cirugía, urgencias y emergencias, así como jornadas de trabajo extensas, falta de apoyo de los superiores, etc. como principales fuentes de estrés laboral.

En contraposición en la población encuestada de esta investigación cuenta con un clima laboral adecuado, así como valores medios de estrés laboral, confirmando la hipótesis de esta investigación que ambas variables están relacionadas.

En la investigación de León (2017), encuentra una correlación entre las variables de clima organizacional y estrés laboral, con un coeficiente de correlación de 0,739 a un nivel de significancia de 0,01 $p=0,001<0,05$ que indica una correlación positiva moderada.

Esto contradeciría los hallazgos hasta ahora expuestos ya que al ser una correlación positiva indicaría que a mayor clima organizacional mayor también sería el estrés laboral. Esto se explica dentro del propio marco de la investigación, ya que se menciona que, si bien existe un adecuado clima laboral que ayuda a mitigar el estrés laboral que puedan presentar los trabajadores, este también puede ser atribuido a otras causas que no han sido abordadas en el estudio que se menciona y tendrán que ser abordadas en posteriores estudios.

Tomando en cuenta lo anterior resultados del presente estudio indican que existe un clima laboral favorable del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas. Solo en la dimensión de autorrealización se encuentra en nivel medio o bajo. Esto permite que las tareas encomendadas no sobrepasasen la capacidad de afrontamiento de los profesionales de enfermería. Esto va de acuerdo a lo que Palma (2004) menciona a cerca del clima laboral como percepción del medio laboral: orienta hacia acciones que permitan un mejor funcionamiento de la organización.

Asimismo, se identificó correlación entre la dimensión cansancio personal y la variable Clima Laboral. En la prueba de Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de correlación de $r=-0,634$ siendo significativa a un nivel de 0,01. Este resultado es similar al encontrado por Castro (2019), que en su estudio encontró que existe una correlación entre las variables clima organizacional y estrés laboral, con un coeficiente de correlación de $-0,373$, siendo $p=0,001 < 0,01$, indicado una relación negativa débil.

En cuanto a la correlación del clima organizacional con la dimensión cansancio emocional, se obtuvo un coeficiente de $-0,443$, siendo $p=0,001 < 0,01$, existiendo una relación inversa entre ambas. Un 42% obtuvo en un nivel medio de estrés y un 6% en un nivel alto, así un 64% de encuestados que refieren un clima organizacional regular.

En la presente investigación la mayoría refiere un clima laboral favorable de forma general (como ya se mencionó), y un 81.8% presenta niveles medios de estrés laboral. La diferencia entre los resultados de ambos estudios, en cuanto al clima laboral puede deberse a lo que indica Castro (2019) a cerca de su investigación: los sujetos que conformaron su muestra son personal administrativo que tiene una carga laboral considerable, al no haber suficiente personal que cubra las labores encomendadas, por esto podría existir menor clima organizacional y mayores niveles de estrés.

A diferencia del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas donde las tareas están repartidas y existe una buena comunicación entre los profesionales, entre otros factores que contribuyen a un mejor clima laboral y también menos cansancio emocional.

El cansancio emocional es uno de los elementos fundamentales del modelo de burnout de Maslach (1981), entendido como un agotamiento emocional, como consecuencia de un desgaste a nivel laboral cuando los recursos de la persona son superados. Por lo tanto, encontrar una correlación con el clima laboral como uno de los factores que puedan desencadenarlo, es relevante para la salud mental dentro de la organización. Además, como es de esperar también influye en el desempeño de los trabajadores.

Al respecto Abdullah and Gaballah en su estudio encontraron una correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral ($p=,049<0,05$). Entonces a una percepción positiva del clima laboral por parte de los trabajadores su desempeño laboral aumentara.

En cuanto a la dimensión despersonalización y la variable clima laboral, se encontró una correlación negativa inversa, con coeficiente de $-0,811$, siendo $p=0,001<0,01$. Un resultado similar se encontró en la investigación de Castro (2019), con un coeficiente de correlación de $-0,570$, siendo $p=0,000<0,01$. Esta dimensión es la que más relación tiene con el clima laboral, si entendemos que la despersonalización es una actitud cínica e impersonal frente a los usuarios es importante resaltar que esta se presenta con valores medios en el servicio de enfermería, significando que se puede presentar una vez al mes en la mayoría no siendo algo común o que se de forma diaria. Más bien lo que predomina es trato cordial frente a los usuarios, viendo que las buenas relaciones entre compañeros, buenas condiciones laborales, comunicación efectiva son elementos que contribuyen a esto.

Finalmente, en la dimensión de falta de realización personal y clima laboral se encontró que existe relación entre ambas, con coeficiente de correlación de $-0,243$, siendo $p=0,276>0,05$. En la investigación de Castro (2019), si se encontró una correlación entre esta dimensión y el clima organizacional, con un coeficiente de $0,442$, siendo $p=0,001<0,01$.

Estas diferencias pueden deberse a que en el servicio de enfermería perciben poco desarrollo personal y profesional dentro de la institución donde laboral, dado su condición de nombrados. En cambio, Castro (2019) menciona que el personal administrativo en Essalud ha sido promovido en los últimos años, siendo así ellos perciben que su organización puede mejorar y conseguir algo más. En este sentido este un aspecto a mejorar por la gerencia de en dicha institución.

Como podemos ver en este análisis el estrés está influenciado por el clima laboral, pero hay que mencionar que puede deberse también a otros factores, tanto individuales, sociodemográficos, como institucionales. Pero estos últimos los que debería trabajarse más en los diferentes centros de salud, como la comunicación,

trabajo en equipo, condiciones laborales, auto realización, etc. para que los trabajadores estén más motivados y puedan brindar un mejor servicio.

También hay que señalar que algunos estudios como los de Medeiros et al., 2019, señalan que los factores individuales son importantes para el manejo del estrés, como señala también la teoría (George, 2012). Por esto es importante tomarlos en cuenta para la comprensión de del fenómeno complejo como el estrés laboral.

Las limitaciones que se encontraron en el presente trabajo fueron fundamentalmente para la obtención de la muestra que tuvo que reducirse por problemas con las diversas instituciones que no permitieron la aplicación de las pruebas, con esto también se redujo la posibilidad de generalizar los resultados de este estudio a otras poblaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una correlación significativa entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral del servicio de enfermería de un centro salud de Andahuaylas. Se encontró la correlación negativa media ($\rho = -,514$ y un sig de $,014$), que indica que un ambiente laboral favorable reduce el nivel de estrés laboral en el departamento de enfermería de un centro salud de Andahuaylas

Segunda: Se concluye que existe correlación significativa entre la variable Clima Laboral y la dimensión Cansancio emocional del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas. Encontrando una correlación negativa media ($\rho = -,634$ y un sig de $,002$), lo cual indica que, a un Clima Laboral favorable niveles más bajos de Cansancio emocional en el servicio enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

Tercera: Se determina que existe correlación altamente significativa entre la variable Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas. Encontrando una correlación negativa media ($\rho = -,811$ y $,000$), lo cual indica que a un Clima Laboral favorable niveles más bajos de Despersonalización en el servicio enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

Cuarta: Se evidencia que no existe correlación significativa entre la variable Clima Laboral y la dimensión de falta de realización personal del servicio de enfermería de un centro médico de Andahuaylas. La investigación no mostró correlación ($\rho = ,243$ y un sig de $,276$), lo que sugiere que un ambiente laboral favorable o desfavorable no afecta el aspecto de falta de desarrollo personal del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la gerencia del centro de salud trabajar y el clima laboral mediante talleres de autocuidado de forma mensual para mantener mejorar dicho clima y en consecuencia prevenir el estrés en los trabajadores salud.

Segunda: A la Jefa o jefe del servicio de enfermería del centro de salud, que evalué al personal a su cargo mediante el cuestionario de Burnout de Maslach u otros instrumentos de forma trimestral, para intervenir al personal de forma oportuna en caso que se detecte algo grado de cansancio emocional.

Tercera: Se sugiere la jefe o jefa del servicio de enfermería derive a consulta psicológica aquellos profesionales de enfermería que presentes niveles altos en la despersonalización para que no afecte el trato interpersonal en el equipo de trabajo y también con el usuario.

Cuarta: Fomentar la información de habilidades sociales, apoyo social, motivación y recompensas hacia los equipos de trabajo para eliminar o disminuir posibles grados de falta de realización personal.

Quinta: A los nuevos investigadores realizar estudios respecto a aspectos personales y familiares de las profesionales de enfermería que laboren en los IPRESS relacionándolo con el clima laboral.

REFERENCIAS.

- Abdullah, Hind. and Gaballah, S. (2018, Noviembre). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6(49),191-197. <http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7>
- Arque, R. y Bruno, D. (2017). *Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal centro de salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3136>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en ciencias sociales*. ARFO. <https://3lib.net/book/2724776/ed86c0>.
- Bushiri, C. (2014) *The impact of working environment on employees Performance: The case of Institute of Finance Management In dar es salaam región* [Tesis de maestría, Universidad de Tanzania]. <https://core.ac.uk/download/pdf/33424874.pdf>.
- Caballero, C., Hederich, C. y Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1), 131. doi: 10.14349 / rlp.v42i1.403.
- Ciudad, K. y Sigwas, Y. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao* [Tesis de Maestría, Universidad del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2850>.
- Castro, F. (2019). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de Essalud-Red asistencial Huancavelica*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2894>.

- Çelmeçe, N. y Menekay, M. (2020). *The Effect of Stress, Anxiety and Burnout Levels of Healthcare Professionals Caring for COVID-19 Patients on Their Quality of Life*. Front. Psychol. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.597624>.
- Dowd, M. (8 de junio de 2021). *The Importance of a Positive Environment in the Workplace*. Chron. <https://lnk.pw/gvbq>
- El-Sahili, F. (2015). *Burnout, Causas y consecuencias*. Manual Moderno.
- Gallego, Y., Gil, S. y Sepúlveda (2018). *Revisión Teórica De Eustrés y Distrés definidos como reacción hacia los Factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de Afrontamiento*. [Tesis de especialidad, Universidad de CES]. <https://n9.cl/3hcf4>
- George, J. (2012). A review of five major work stress models. Recuperado de <https://lnk.pw/kkzd>
- Taherdoost, H. (2016). *Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research*. SSRN Electronic Journal, 5(2), 18-27. DOI:10.2139/ssrn.3205035.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Chiang, A., Jhangiani, R. y Price, P. (2015). *Research Methods in Psychology*. BCCAMPUS. <https://opentextbc.ca/researchmethods/>.
- Indeed. (1 de junio de 2021). *Positive Working Environment: Definition and Characteristics*. <https://lnk.pw/uotj>
- Infobase. (2020). *Cómo un mal ambiente laboral genera depresión*. Recuperado de <https://lnk.pw/lpmb>

- Kimberlin, C. y Winterstein, A. (2008). Validity and reliability of measurement instruments used in research. *PubMed*, 65(23), 2276-2284. [doi: 10.2146/ajhp070364](https://doi.org/10.2146/ajhp070364).
- León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en Instituciones del sector público de salud binacional. *Revista de publicaciones Científicas y Académicas*, 1(1), 51-75. <https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view>.
- Martín, P., Salanova, M. y Peiró (2003). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre?. *Dialnet*, 10(11), 167-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001) Desgaste profesional. *Revisión anual de psicología*, 52 (1), 397 – 422. doi: 10.1146 / annurev. psych.52.1.397
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*, 2nd Ed. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Medeiros de Oliveira, S., Vinicius de Alcantara, L., Vieira, M., and Barbosa, V. (2019, Marzo). Prevention actions of Burnout Syndrome in nurses: an integrating literature review. *Clin Pract Epidemiol Ment Health*, 15, 64-73. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6446475/>
- Méndez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Recuperado de <https://n9.cl/cdh1d>
- Méndez, X. (2017). *Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14706>.
- Muhammad, I., Farooq, N., Muhammad, I., and Afzal, J (2020). Prevention of occupational stress in health-care workers during COVID-19 pandemic.

Indian J Psychiatry, 62(3), 495-497.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7659789/>.

Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>.

Organización Mundial de la Salud, "Work Organisation and stress", disponible en
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.

Ojeda de López, J., Quintero, J. y Machado, I. (2007). La ética en Investigación. *Telos*, 9(2), 345 – 357. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318750010>.

Palma, S. (2004). *Escala Clima laboral CL – SPC*. Lima: Perú.

Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F. y Ma, D. (2017). *Sangerman-Jarquí Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences*. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://lnk.pw/siio>

Parraguez, I. (2019). *El involucramiento laboral en el siglo XXI*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2626>.

Paredes, O. (2018). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac 2018* [Tesis de grado, Universidad nacional de San Agustín].
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3098>

Sarcosa, K. y Charria, V. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. *Universidad Salud*, 20(1), 44-52. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Sarabia, C., Díez, Z., San Millán, S., Salado, y Clemente, V. (2016). *Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral*. *Revista Scielo*, 27(2), 48-52. <https://lnk.pw/gxte>

- Seňová, S. y Antořová, A. (2014). Work stress as a worldwide problem in present time. *Social and Behavioral Sciences*, 109 (2014), 312-316. <https://lnk.pw/ygzu>
- Sola, M. (27 de noviembre del 2017). *Los cinco trabajos más estresantes del mundo*. El Confidencial. Recuperado de <https://lnk.pw/olir>
- Schultz, D. y Schultz S. (2010). *Teorías de la Personalidad*. Cengage Learning
- Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Torres, I. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital uno Samuel Pastor de Essalud, Camaná*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santa María]. <https://lnk.pw/oymn>
- Reichers, A. y Schneider, B. (1990). 'Climate and culture: An evolution constructs'. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Reinberg, S. (2009). La depresión tal vez aumente junto al estrés laboral. Recuperado de <https://n9.cl/brd9n>
- Rojas, J. (2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Capital Humano. Recuperado de <https://n9.cl/0cykv>
- Swamy, L., Mohr, D., Blok, A., Anderson, E., Charns, M., Soylemez, R. and Rinne, S. (2020, Mayo). Impact of Workplace Climate on Burnout Among Critical Care Nurses in the Veterans Health Administration. *AJCC American Journal of Critical Care*, 29(5), 380-389. <https://doi.org/10.4037/ajcc2020831>
- Velando, A., Ortega, E., Gómez, J., Ramírez, L., De La Fuente, E. and Cañadas, G. (2019, Octubre). Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: *A systematic review*. *Japan Journal of Nursing Science*, 17(1), 23-30. <https://doi.org/10.1111/jjns.12269>
- WHO (2021). *Mental health in the workplace*. <https://lnk.pw/jlrq>

- Ying, R., Song, H., Li, S. y Xiao, F. (2020, Setiembre). Mediating effects of nursing organizational climate on the relationships between empathy and burnout among clinical nurses. *JAN Leading Global Nursing Research*, 76(11), 3048-3058. <https://doi.org/10.1111/jan.14525>
- Zapata, C. (2017). *Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/0z6ib>
- Zhañay, J. (2017). *Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15113>.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. Pearson

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: CLIMA LABORAL	"Es la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto que orienta las acciones preventivas y correctivas para optimizar y fortalecer el funcionamiento de y resultado de las organizaciones" (Palma, 2004)	Es el conjunto de percepciones que tiene una persona acerca de la autorrealización, involucramiento laboral, Supervisión y condiciones de su centro laboral, que serán medidas mediante el cuestionario CL-SPC	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional	Ordinal Los valores pueden alcanzar 250 puntos como máximo para la escala total y 50 puntos para cada uno de los factores. Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre
			Involucramiento Laboral	Identificación de valores organizacionales	
				Compromiso con la institución	
			Supervisión	Supervisión de los jefes y directivos de la actividad laboral	
				Apoyo y orientación para la realización de tareas cotidianas por parte de los jefes	
			Comunicación	Fluidez, claridad, precisión coherencia, de la información interna de la institución	
Fluidez, claridad, precisión coherencia, de la información brindada a los clientes /usuarios					
Condiciones laborales	Condiciones materiales				
	Condiciones económicas				
	Condiciones psicosociales				
V2: ESTRÉS LABORAL	"Es una respuesta del organismo a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicio, el individuo tendrá cambios negativos en las actitudes y la conducta hacia las personas (Maslach y Jackson, 1981)	Conjunto de fenómenos psicológicos, fisiológicos y conductuales que son consecuencia de agentes estresantes nocivos de la actividad laboral. Esta variable será analizada mediante el cuestionario de Maslach.	Cansancio Emocional	Sensación de agotamiento emocional	Ordinal Cansancio Emocional Bajo 0 – 18 Medio 19 – 26 Alto 27 – 54 Despersonalización Bajo 0 – 5 Medio 6 – 9 Alto 10 – 30 Realización Personal Bajo 0 – 33 Medio 34 – 39 Alto 40 – 56
			Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	
			Falta de Realización personal	Sentimientos de autoeficacia	
Sentimientos de realización personal					

Anexo 2 Ficha técnica del clima laboral

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable de Clima Laboral

Nombre de la Escala: Clima Laboral CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Lima- Perú

Año de Publicación: 2013

Administración: Individual / Colectiva

Ámbito de Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Propósito: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación de la autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Puntuación: Calificación manual.

Calificación: de 1 a 5 puntos por cada ítem.

Duración: 15 a 20 minuto aproximadamente.

Estructura: 50 ítems.

Anexo 3 Escala de clima laboral cl – spc de Sonia Palma

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo _____

Profesión: _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

N	Proposiciones	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...!

Anexo 4 Ficha técnica del estrés laboral

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable de Estrés Laboral

Nombre de la Escala: INVENTARIO PARA MEDIR BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Autora: Maslach y Jackson

Procedencia: Estados Unidos

Año de Publicación: 1981

Administración: Auto aplicable Individual / Colectiva

Ámbito de Aplicación: Laboral y Clínica

Propósito: Medir la frecuencia y la intensidad con la que se padece Burnout.

Calificación: se califica cada uno de los factores que lo contienen: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Duración: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Estructura: 22 ítems.

Anexo 5 Cuestionario de estrés laboral

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo _____

Profesión: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados al estrés laboral, marque una sola alternativa según la escala siguiente:

1. NUNCA	2. ALGUNAS VECES AL AÑO	3. ALGUNAS VECES AL MES	4. ALGUNAS VECES A LA SEMANA	5. DIARIAMENTE
----------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	----------------

Nº	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Mis actividades laborales hacen que me sienta emocionalmente agotado.					
2	Al finalizar la jornada laboral me siento agotado.					
3	Con las labores del día a día me siento agotado.					
4	Mis actividades laborales me tienen constantemente tensionado					
5	Siento que las actividades laborales me tienen deslucido o "desgastado"					
6	Me siento frustrado por las actividades mi trabajo.					
7	Siento que mis actividades laborales son sobrecargadas					
8	Siento que mis actividades laborales me producen mucho cansancio					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
10	Siento que mi trato a los que me rodean es frío, impersonal.					
11	Siento que mi trato a los que me rodean puede herir sensibilidades.					
12	Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Siento que la realidad ajena no me conmueve.					
14	Siento que los jefes inmediatos me culpan de algunos problemas.					
15	Puedo entender con facilidad a las personas que tengo que atender					
16	Puedo atender con efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en los demás.					
18	Me siento con vitalidad en mi trabajo.					
19	Tengo facilidad de crear un clima armonioso con mis colegas					
20	Me siento estimulado después de la jornada laboral.					
21	Realizo mis labores con dedicación y esmero.					
22	Siento que en mi trabajo tratan adecuadamente los problemas emocionales					

Anexo 6 Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	/		/		/		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	/		/		/		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/		/		/		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	/		/		/		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	/		/		/		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	/		/		/		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	/		/		/		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/		
10	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	/		/		/		
11	Se reconocen los logros en el trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	/		/		/		
13	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/		/		/		
14	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	/		/		/		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	/		/		/		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	/		/		/		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	/		/		/		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/		
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/		/		/		


 Mariella Kiamara Buitrago
 Mg. en Psicología Educativa
 C. P. 70 755

DIMENSIÓN 3: Supervisión		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/		
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/		
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/		
29	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/		
30	Existe un trato justo en la empresa.	/		/		/		
31	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
32	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
33	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/		/		/		
34	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/		
35	Existen suficientes canales de comunicación.	/		/		/		
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	/		/		/		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/		/		/		
40	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	/		/		/		
41	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales		Si	No	Si	No	Si	No	

42	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/	/	/		
43	Los objetivos del trabajo son retadores.	/	/	/		
44	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	/	/	/		
45	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/	/	/		
46	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/	/	/		
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/	/	/		
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/	/	/		
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/	/	/		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Bejar Alegria Maribel Xiomara* DNI: *31039904*

Especialidad del validador: *Magister en Psicología Educativa.*

- 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

07 de octubre del 2021



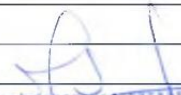
 Maribel Xiomara Bejar Alegria
 Mg. en Psicología Educativa
 C. PEP 24755

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional							
1	Mis actividades laborales hacen que me sienta emocionalmente agotado.	/		/		/		
2	Al finalizar la jornada laboral me siento agotado.	/		/		/		
3	Con las labores del día a día me siento agotado.	/		/		/		
4	Mis actividades laborales me tienen constantemente tensionado	/		/		/		
5	Siento que las actividades laborales me tienen deslucido o "desgastado"	/		/		/		
6	Me siento frustrado por las actividades mi trabajo.	/		/		/		
7	Siento que mis actividades laborales son sobrecargadas	/		/		/		
8	Siento que mis actividades laborales me producen mucho cansancio	/		/		/		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que mi trato a los que me rodean es frío, impersonal.	/		/		/		
11	Siento que mi trato a los que me rodean puede herir sensibilidades.	/		/		/		
12	Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.	/		/		/		
13	Siento que la realidad ajena no me conmueve.	/		/		/		
14	Siento que los jefes inmediatos me culpan de algunos problemas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Falta de Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Puedo entender con facilidad a las personas que tengo que atender	/		/		/		
16	Puedo atender con efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	/		/		/		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en los demás.	/		/		/		
18	Me siento con vitalidad en mi trabajo.	/		/		/		
19	Tengo facilidad de crear un clima armonioso con mis colegas	/		/		/		
20	Me siento estimulado después de la jornada laboral.	/		/		/		
21	Realizo mis labores con dedicación y esmero.	/		/		/		
22	Siento que en mi trabajo tratan adecuadamente los problemas emocionales	/		/		/		

DIMENSIÓN 3: Supervisión		Si	No	Si	No	Si	No
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/	
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/	
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/	
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/	
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/	
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/	
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/	
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/	
29	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/	
30	Existe un trato justo en la empresa.	/		/		/	
31	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
32	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/	
33	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/		/		/	
34	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/	
35	Existen suficientes canales de comunicación.	/		/		/	
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/	
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/	
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	/		/		/	
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/		/		/	
40	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	/		/		/	
41	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/		/		/	
DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales		Si	No	Si	No	Si	No


 Psic. Matucio Vargas Navarro
 Magister Docencia Universitaria y
 Gestión Educativa
 CPsP . 14278

42	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	/		/		/	
43	Los objetivos del trabajo son retadores.	/		/		/	
44	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	/		/		/	
45	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/	
46	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/	
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/		/		/	
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/	
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/		/		/	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mauricio Vargas Navarro* DNI: *40549873*

Especialidad del validador: *Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa*

- 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

07 de octubre del 2021

MVN
 Psic. Mauricio Vargas Navarro
 Magister Docencia Universitaria y
 Gestión Educativa
 DNI: 40549873

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional								
1	Mis actividades laborales hacen que me sienta emocionalmente agotado.	/		/		/		
2	Al finalizar la jornada laboral me siento agotado.	/		/		/		
3	Con las labores del día a día me siento agotado.	/		/		/		
4	Mis actividades laborales me tienen constantemente tensionado	/		/		/		
5	Siento que las actividades laborales me tienen deslucido o "desgastado"	/		/		/		
6	Me siento frustrado por las actividades mi trabajo.	/		/		/		
7	Siento que mis actividades laborales son sobrecargadas	/		/		/		
8	Siento que mis actividades laborales me producen mucho cansancio	/		/		/		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que mi trato a los que me rodean es frío, impersonal.	/		/		/		
11	Siento que mi trato a los que me rodean puede herir sensibilidades.	/		/		/		
12	Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.	/		/		/		
13	Siento que la realidad ajena no me conmueve.	/		/		/		
14	Siento que los jefes inmediatos me culpan de algunos problemas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Falta de Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Puedo entender con facilidad a las personas que tengo que atender	/		/		/		
16	Puedo atender con efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	/		/		/		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en los demás.	/		/		/		
18	Me siento con vitalidad en mi trabajo.	/		/		/		
19	Tengo facilidad de crear un clima armonioso con mis colegas	/		/		/		
20	Me siento estimulado después de la jornada laboral.	/		/		/		
21	Realizo mis labores con dedicación y esmero.	/		/		/		
22	Siento que en mi trabajo tratan adecuadamente los problemas emocionales	/		/		/		


 Psic. Mauricio Vargas Navarro
 Magister Docencia Universitaria y
 Gestión Educativa
 CPsP. 14278

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
10	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	✓		✓		✓		
11	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral							
12	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	✓		✓		✓		
13	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		
14	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓		✓		✓		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	✓		✓		✓		
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/		
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/		
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/		
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/		
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/		
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/		
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/		
29	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/		
30	Existe un trato justo en la empresa.	/		/		/		
31	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
33	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/		/		/		
34	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/		
35	Existen suficientes canales de comunicación.	/		/		/		
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/		
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	/		/		/		
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/		/		/		
40	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	/		/		/		
41	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	

42	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/		/		/	
43	Los objetivos del trabajo son retadores.	/		/		/	
44	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	/		/		/	
45	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/	
46	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/	
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/		/		/	
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/	
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	/		/		/	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... *El instrumento es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ *(Mg.) Maestria en Cs. Psicología Jurídica* DNI: *29663367*

Especialidad del validador:

Forense

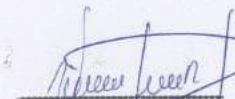
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

05 de octubre del 2021


 Mg. Ps. Verónica Toledo Ramos
 MAGISTER EN PSICOLOGÍA JURÍDICA FORENSE
 CPSP 12189

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional							
1	Mis actividades laborales hacen que me sienta emocionalmente agotado.	/		/		/		
2	Al finalizar la jornada laboral me siento agotado.	/		/		/		
3	Con las labores del día a día me siento agotado.	/		/		/		
4	Mis actividades laborales me tienen constantemente tensionado	/		/		/		
5	Siento que las actividades laborales me tienen deslucido o "desgastado"	/		/		/		
6	Me siento frustrado por las actividades mi trabajo.	/		/		/		
7	Siento que mis actividades laborales son sobrecargadas	/		/		/		
8	Siento que mis actividades laborales me producen mucho cansancio	/		/		/		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que mi trato a los que me rodean es frío, impersonal.	/		/		/		
11	Siento que mi trato a los que me rodean puede herir sensibilidades.	/		/		/		
12	Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.	/		/		/		
13	Siento que la realidad ajena no me conmueve.	/		/		/		
14	Siento que los jefes inmediatos me culpan de algunos problemas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Falta de Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Puedo entender con facilidad a las personas que tengo que atender	/		/		/		
16	Puedo atender con efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	/		/		/		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en los demás.	/		/		/		
18	Me siento con vitalidad en mi trabajo.	/		/		/		
19	Tengo facilidad de crear un clima armonioso con mis colegas	/		/		/		
20	Me siento estimulado después de la jornada laboral.	/		/		/		
21	Realizo mis labores con dedicación y esmero.	/		/		/		
22	Siento que en mi trabajo tratan adecuadamente los problemas emocionales	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente*

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

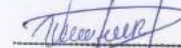
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mg. Maestría en Cs. Psicología Jurídica* DNI: *89663367*

Especialidad del validador: *Forense*

- 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

05. de octubre del 2020



Mg. Ps. Verónica Toledo Ramos
MAGISTER EN PSICOLOGÍA JURÍDICA FORENSE
CPSP 12189

Firma del Experto Informante.

Anexo 7 Confiabilidad de los instrumentos

Aplicación de Alfa de Cronbach en instrumento sobre Clima Laboral

	Aut o1	Auto 6	Auto1 1	Auto1 6	Auto2 1	Auto2 6	Auto3 1	Auto3 6	Auto4 1	Auto4 6	Inv.Lab 2	Ivn.Lab 7	Inv.Lab1 2	Inv.Lab1 7	Inv.Lab1 22	Inv.Lab2 7	Inv.Lab3 2	Inv.Lab3 7	Inv.Lab4 2	Inv.Lab4 7
Sujeto1	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4
Sujeto2	1	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	3	2	5	1	3	3	2	2
Sujeto3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
Sujeto4	2	2	3	3	1	4	3	5	1	1	2	2	2	4	1	4	2	4	1	1
Sujeto5	3	2	3	3	5	4	4	3	5	5	3	2	3	5	3	3	4	3	5	4
Sujeto6	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
Sujeto7	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Sujeto8	3	3	2	2	1	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4
Varianza	2.2	1.42	1.4	1.07	2.69	0.78	0.57	2.28	2.12	2.26	1.35	1.42	0.83	1.64	1.69	1.71	0.83	1.125	2.41	1.92

Alfa 0.975

K (número de ítems) 50

Número de encuestados 8

Anexo 8 Aplicación de Alfa de Cronbach en instrumento sobre Clima Laboral

	<i>Super</i> 3	<i>Super</i> 8	<i>Super1</i> 3	<i>Super1</i> 8	<i>Super2</i> 3	<i>Super2</i> 8	<i>Super3</i> 3	<i>Super3</i> 8	<i>Super4</i> 3	<i>Super4</i> 8	<i>Comu</i> 4	<i>Comu</i> 9	<i>Comu1</i> 4	<i>Comu1</i> 9	<i>Comu2</i> 4	<i>Comu2</i> 9	<i>Comu3</i> 4	<i>Comu3</i> 9	<i>Comu4</i> 4	<i>Comu4</i> 9
<i>Sujeto1</i>	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3
<i>Sujeto2</i>	2	3	3	5	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	5	2	4	4	5	3
<i>Sujeto3</i>	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5
<i>Sujeto4</i>	3	2	3	3	4	4	2	2	5	2	2	3	3	1	3	3	4	2	5	2
<i>Sujeto5</i>	3	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4
<i>Sujeto6</i>	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4
<i>Sujeto7</i>	3	1	2	3	3	1	3	1	1	2	4	2	4	1	1	3	1	3	1	1
<i>Sujeto8</i>	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
<i>Varianza</i>	1.125	2.26	0.85	0.69	0.69	2.78	0.78	1.64	2.41	1.41	0.571	0.83	1.07	2.85	1.64	0.85	1.69	0.83	1.839	1.71

Alfa 0.975

K (número de ítems) 50

Número de encuestados 8

Anexo 9 Aplicación de Alfa de Cronbach en instrumento sobre Clima Laboral

	<i>Cond.L15</i>	<i>Cond.L20</i>	<i>Cond.L25</i>	<i>Cond.L30</i>	<i>Cond.L35</i>	<i>Cond.L40</i>	<i>Cond.L45</i>	<i>Cond.L50</i>	<i>Suma</i>	
<i>Sujeto1</i>	4	4	4	4	5	5	4	5	5	218
<i>Sujeto2</i>	2	5	5	5	3	5	2	3	3	165
<i>Sujeto3</i>	4	5	5	5	5	5	5	4	5	223
<i>Sujeto4</i>	3	4	1	5	3	5	2	1	2	133
<i>Sujeto5</i>	4	2	5	5	5	3	4	4	3	188
<i>Sujeto6</i>	4	5	4	5	4	5	3	5	4	214
<i>Sujeto7</i>	3	3	3	3	3	2	1	3	2	116
<i>Sujeto8</i>	3	3	4	4	4	4	3	4	4	167
<i>Varianza</i>	0.55	1.26	1.83	0.57	0.85	1.35	1.71	1.69	1.42	

<i>Alfa</i>	<i>0.975</i>
<i>K (número de ítems)</i>	50
<i>Número de encuestados</i>	8

Anexo 10 Aplicación de Alfa de Cronbach en instrumento sobre Estrés Laboral-Burnout

	Can1	Can2	Can3	Can6	Can8	Can13	Can14	Can16	Can20	Desp5	Desp10	Desp11	Desp15	Desp22	Freap4	Freap7	Freap9	Freap12	Freap17	Freap18	Freap19	Freap21
Sujeto1	1	2	2	2	2	2	4	5	4	2	1	5	4	4	3	2	2	2	5	5	5	4
Sujeto2											3											
	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4		5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5
Sujeto3																						
	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
Sujeto4																						
	2	2	2	2	4	2	5	4	2	3	2	2	5	3	3	2	4	4	2	2	2	3
Sujeto5																						
	5	4	4	5	3	5	4	4	2	5	3	5	4	2	4	3	3	5	5	4	3	2
Sujeto6																						
	4	2	5	4	1	2	2	4	1	2	5	4	4	1	4	2	5	2	5	5	1	5
Sujeto7																						
	5	5	5	1	5	1	2	5	3	4	3	1	5	1	5	4	2	4	5	3	4	5
Sujeto8																						
	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	1	3
Varianza																						
	2.41	1.71	1.55	2.26	1.64	2.85	2.21	0.98	1.83	1.41	1.42	2.5	0.98	2.28	0.41	1.69	1.14	1.41	1.35	1.41	2.28	1.26

Alfa 0.813


K (número de ítems) 22


Número de encuestados 8

Anexo 11 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PROBLEMA General	OBJETIVOS General	HIPOTESIS General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
¿Cuál es la relación entre clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021?	Relacionar las variables de clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021.	Existe relación entre clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021.	Variable 1: Clima laboral	Autorrealización	· Desarrollo personal y profesional.	1, 6,11,16, 21, 26, 31, 36,41 y 46	1 = Ninguno o Nunca 2 = Poco 3 = Regular o Algo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Los valores pueden alcanzar 250 puntos como máximo para la escala total y 50 puntos para cada uno de los factores.
				Involucramiento Laboral	· Identificación de valores organizacionales.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37,42 y 47		
				Supervisión	· Supervisión de los jefes y directivos de la actividad laboral.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48		
				Comunicación	· Fluidez, claridad, precisión coherencia, de la información interna de la institución. · Fluidez, claridad, precisión coherencia, de la información brindada a los clientes.	4, 9, 14, 19, 24,29, 34, 39, 44 y 49		
				Condiciones laborales	· Condiciones materiales.			
					· Condiciones económicas.	5, 10,15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50		
					· Condiciones psicosociales.			
			Variable 2: Estrés laboral	Cansancio Emocional	Sensación de agotamiento emocional.	1,2,3,6,8,3,1 4,16,20	0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los	Cansancio Emocional Bajo 0 – 18 Medio 19 – 26 Alto 27 – 54 Despersonalización Bajo 0 – 5 Medio 6 – 9 Alto 10 – 30 Realización Personal Bajo 0 – 33 Medio 34 – 39 Alto 40 – 56
				Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento.	5,10,11,15,2 2		
				Falta de Realización personal	Sentimientos de autoeficacia.	4,7,9,12,17, 18,19,21		
					Sentimientos de realización personal.			

Anexo 13 Solicitud al centro de salud para recolección de datos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de noviembre de 2021

Carta P. 879-2021-UCV-EPG-SP

Dr.
Rafael Hugo Vilca Muñoz
Gerente General
Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALCARRAZ GUIA, FRESSIA MILAGROS**; identificado(a) con DNI/CE N° 71464212 y código de matrícula N° 7002548843; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un Centro de Salud de Andahuaylas, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

CLAS SAN JERONIMO
MESA DE PARTES
Fecha: 18.11.21 Hora: 3:28
Reg: _____ Firma: _____

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

f | t | @ |
ucv.edu

Anexo 14 Respuesta y autorización de parte del centro de salud de San Jerónimo



CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 2021

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO SALUD SAN JERÓNIMO -
ANDAHUAYLAS, OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A:

Alumna de Postgrado del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte, Fressia Milagros Alcarráz Guía, identificada con número de DNI 71464212, quien ha presentado solicitud respectiva para el Proyecto de Investigación Titulado: "**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE SALUD DE ANDAHUAYLAS, 2021**", la misma que solicita autorización para realizar la recolección de datos del servicio de enfermería y aplicación de instrumentos de medición.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

San Jerónimo, 19 de noviembre del 2021

Rafael H. Vilca Muñoz
GERENTE DE
ACLAS SAN JERÓNIMO

Dr. Rafael Hugo Vilca Muñoz
Gerente General
Centro de Salud San Jerónimo

Dirección: Jr. 28 de Julio Sin Número – Apurímac
Email: mrsanjeronimo@hotmail.com

Anexo 15 Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20443397907
Centro de Salud de San Jerónimo – Andahuaylas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Dr. Rafael Hugo Vilca Muñoz	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE SALUD DE ANDAHUAYLAS, 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Fressia Milagros Alcarráz Guia	71464212

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 30/11/12

Firma:



Rafael H. Vilca Muñoz
GERENTE DE
ACLS SAN JERÓNIMO

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.