



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA**

**Estrés y clima laboral en el personal de salud del centro
materno infantil de Chaclacayo, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Ocampo Carhuas, Hermelinda Nelly (orcid.org/0009-0000-1032-3338)

ASESORES:

Mtro. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mtro. Majo Marrufo, Alberto Evans (orcid.org/0000-0003-3339-8919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijas que son la fuente de inspiración y el motor de mi vida para lograr que cada anhelo sea con amor y pasión para lograr mis metas y objetivos, porque toda superación que realizo es dedicada a mis hermosas hijas.

Agradecimiento

A mi Dios todo poderoso por ser el autor de nuestra existencia, nos guía, nos da la fortaleza y la inteligencia para caminar en la vida con asertividad, y quien nos dio una familia por quien luchar a fin de llegar al objetivo deseado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023", cuyo autor es OCAMPO CARHUAS HERMELINDA NELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 02-08- 2023 23:14:22

Código documento Trilce: TRI - 0635769





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OCAMPO CARHUAS HERMELINDA NELLY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OCAMPO CARHUAS HERMELINDA NELLY DNI: 09225762 ORCID: 0009-0000-1032-3338	Firmado electrónicamente por: HOCAMPO el 04-08- 2023 23:18:56

Código documento Trilce: INV - 1304502

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaración de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADO	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de frecuencia de la variable estrés</i>	22
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencia de la variable clima laboral</i>	22
Tabla 3 <i>Tabla cruzada entre la variable Estrés y Clima laboral</i>	23
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad entre las variables Estrés y clima laboral</i>	24
Tabla 5 <i>Correlación entre el estrés y el clima laboral</i>	24
Tabla 6 <i>Correlación entre el cansancio emocional y el clima laboral</i>	25
Tabla 7 <i>Correlación entre la despersonalización y el clima laboral</i>	26
Tabla 8 <i>Correlación entre el logro personal y el clima laboral</i>	26

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1. Esquema correlacional</i>	<i>17</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, el nivel de la investigación fue el relacional, se trabajó con una población y muestra de 90 participantes. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos para medir a las variables de estudio fue la escala; la primera variable consta de 22 ítems y la segunda de 50 reactivos, las cuáles fueron validados por juicio de expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, cuyos resultados arrojaron un coeficiente de 0,809 para la variable estrés y para el clima laboral 0,985; demostrando que ambos instrumentos son altamente confiables. Los resultados inferenciales indican que un 72.2% de los encuestados perciben niveles medios de estrés y un 57.8% niveles medios de Clima laboral, por lo tanto, se concluye que sí existe relación significativa alta entre el estrés y el Clima laboral ($r=0,612$; $p_valor= 0,000 <0,05$).

Palabras clave: Estrés, Clima laboral, Despersonalización, estresores.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between stress and the work environment in the health personnel of the Chaclacayo Maternal and Child Center, Lima 2023. The study methodology was basic, with a non-experimental, correlational design, and a quantitative approach. We worked with a population and sample of 90 participants. The technique used was the survey and the instrument for data collection the questionnaire with Likert-type questions, the first variable consists of 22 items and the second of 50 questions, which were validated by expert judgment and subjected to reliability with the alpha. Of Cronbach, whose results for the stress variable was (0.809) and the work environment was (0.985), demonstrating that they are highly reliable instruments. The results found show that 72.2% of those surveyed perceive average levels of stress and 57.8% average levels of CL. It is concluded that there is a high significant relationship between stress and CL ($r=0.612$; $p_value=0.000 <0.05$).

Keywords: Stress, Work environment, Depersonalization, stressors.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la palabra estrés es uno de los términos más utilizados a nivel mundial en las diferentes profesiones y nivel económica o social, es una realidad que no solo afecta algunos, si no también hasta a los profesionales de salud que por el campo en el que se desempeñan constantemente sufren de este trastorno afectando su vida profesional y personal. Es así que para la Organización internacional del trabajo (OIT) el estrés es la reacción física y emocional del organismo por un desequilibrio a consecuencia de las exigencias percibidas y las capacidades del individuo para hacer frente a esas exigencias (OIT, 2016).

Por lo tanto, siendo el estrés laboral una respuesta emotiva que daña la salud integral de la persona, llegando a presentar riesgos psicosociales asociados a la labor profesional, es necesario tener en cuenta la organización y diseño del trabajo, el clima laboral, entre otros, que pueden influenciar sobre el estado sanitario, el rendimiento y la satisfacción laboral del trabajador. En consecuencia, sus efectos desencadenan en enfermedades mentales, cardiológicas, musco-esqueléticas, variando de una persona a otra, según la organización panamericano de la salud. (OPS, 2016). Al mismo tiempo, la agencia europea para la seguridad y satisfacción del trabajo (AUESST) consideró que el estrés del trabajo afecta negativamente tanto psicológica, física y socialmente, generando agotamiento o depresión. (AUESST, 2022). Adicionalmente, la OIT (2022) valoró que la ansiedad y depresión le cuesta al mundo económicamente hablando un billón de dólares por ausencia de trabajadores ya que pierden 12.000 millones de días de trabajo al año debido.

Así mismo, en la Unión Europea el 42% de los empleados presentaron estadística de estrés laboral, es una representación tomada de 27 mil trabajadores de todos los estados miembros de Europa, Islandia y Noruega (AUESST, 2022). Por su parte, Gallup (2022) refirió que a nivel mundial para el año 2019 fue de 38 %, alcanzando su máximo histórico en el 2020 en un 43%, incrementando para el 2021 en un 44%, padeciéndolos en mayor proporción

las mujeres que los hombres, Por otro lado, un 49% de los trabajadores estresados no están comprometidos con su trabajo y no prosperan. Especificando más aun en los países de más estrés fueron para el año 2020 y 2022: Canadá 55%, EEUU 52%.

En tanto, que en los países de América Latina: Ecuador, 57%, Costa Rica (56%), Perú 55%, México 51%, Bolivia 49%, Colombia 47%, Brasil 46%, Argentina 46%, Chile 43%, Uruguay 40%, Paraguay 35%. Por otro lado, el ministerio de educación refirió que el estrés en el Perú para Lima fue de 57.2% (Minedu, 2021).

A nivel local, el Centro Materno Infantil de Chaclacayo, está enfocado en brindar servicios de atención, diagnóstico, tratamientos de medicina general y psicología a la población que acude dentro de la jurisdicción, previniendo las enfermedades sintomatológicas complejas el cual pertenecen a un sistema de salud de primer nivel, en consecuencia es el centro más cercano y de primer contacto con la población, donde el personal de salud debe diariamente darse abasto para atender una gran cantidad de pacientes, entre otras deficiencias como, la capacidad operativa y ambiente reducido de forma acinada, suelen atender con cierta carga de estrés afectando el clima laboral, lo que conlleva a que los usuarios se sienten maltratados, percibiendo una mala calidad de atención por parte del personal de la salud del Centro de Salud de Miguel Grau, demostrando que son poco empáticos, generando con ello quejas y denuncias por los pacientes y/o usuarios.

Además, todo este problema de estrés que manifiesta el personal de salud afecta el clima laboral con sus compañeros influyendo en su desempeño profesional y personal promoviendo un ambiente de trabajo tenso y poco armonioso, dificultando el trabajo en equipo. A esto, García et al. (Como cita Minsa, 2021) evocó que el estrés en los profesionales de salud es más evidente y grave por su mismo trabajo porque están constantemente expuestos por su prestación de servicio y porque quieras o no los profesionales de la salud y los usuarios están en constante interacción, por lo

que es necesario un amplio desarrollo de competencias, destrezas y habilidades del profesional para facilitar el trabajo.

Bajo estos conceptos se puede decir que la detección y prevención de estrés puede mejorar el clima organizacional (CO), por lo que la investigación plantea como problema general ¿Existe relación entre el estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023? y como específicos los siguientes, ¿Existe relación el cansancio emocional y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?

¿Existe relación entre la despersonalización y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?, ¿Existe relación entre el logro personal y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?

Del mismo modo, aportamos justificación teórica, porque compone el conocimiento del estudio en nuestra actualidad, evaluando la relación entre la variable estrés y clima laboral, siendo primordial, porque no existe investigaciones realizadas a la fecha en el Centro de salud mencionado, lo que significó un gran aporte para la institución. También presentamos una justificación práctica, porque el estrés laboral repercute en la percepción del clima laboral de los servidores, el cual desencadena un funcionamiento positivo o negativo en el centro de salud. Por lo que resultó útil e importante conocer los resultados para la toma de decisiones en la prevención y mejoría del ambiente laboral y brindar un trato de calidad a los usuarios asistentes del Centro Materno Infantil. Por último, la investigación tuvo relevancia social, por su beneficio al personal de salud, que busca mejorar el estado de salud emocional, su interrelación personal y laboral y un desempeño positivo para lograr objetivos comunes, por ende, brindar un mejor servicio de atención a la sociedad que hace uso de la mencionada institución de salud en Chaclacayo.

Así mismo, se planteó el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023 y los objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre las dimensiones cansancio emocional, la despersonalización, logro personal y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

En tanto, la hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Miguel Grau, Lima 2023. Los específicos: Existe relación significativa entre las dimensiones cansancio emocional, la despersonalización, logro personal y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios Internacional como referentes para la presente investigación son: Alonzo et al. (2019) en Monterrey, tuvieron el objetivo precisar la relación entre el clima ético, el estrés laboral (EL) en el trabajo. La metodología fue correlacional y lamuestra de 106 profesionales entre médico y enfermeros. Los resultados hallados explican que existe relación del EL y el clima ético (-.326). De igual manera el estrés asociado con el trabajo es presidido por el clima Laboral en los profesionales de la salud. Concluyó que el clima ético, el estrés moral y laboral influye de manera negativa en los profesionales de la salud afectando en la calidad de atención que presta al paciente.

Igualmente, Agustina et al. (2021) en Indonesia, desarrollaron su estudio con el objetivo de precisar el grado de asociación el estrés laboral (EL) y el desempeño dirigido a trabajadores de salud del hospital Aisyiyah. Metodológicamente fue un estudio cuantitativo, con 194 enfermeras y médicos como población. Sus resultados de estrés fueron de nivel bajo (0.226), además consideraron que el estrés ejerce negativamente en el desempeño laboral de los encuestados. Concluyeron, que cuanto mayor sea el nivel de estrés laboral experimentado por los servidores de la salud, menor será su desempeño laboral.

También, Lara y Jiménez (2019) en Ecuador, tuvieron como objetivo general asociar EL y el CO en el hospital de Latacunga. Metodológicamente fue un estudio correlacional de enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Su población fue 459 y la muestra 82 profesionales. Aplicaron como instrumento el cuestionario COPsoQ Ista. Los resultados implicaron un riesgo psicosocial moderado en un (68%) y de los encuestados que le genera estrés se perciben fatigados, ocasionando un mal desempeño en su labor, insatisfacción con el centro de salud y afectación tanto física como mental, mientras que el CO fue medio en un 70.67% incide que genera malas relaciones interpersonales y poca comunicación entre compañeros, resultado de ello se evidencia en un trabajo deficiente en equipo.

Llegaron a la conclusión, que existe relación de sus variables y que el CO se encuentra fuertemente perjudicado, presentaron falta capacitaciones o talleres, no existe seguimiento en aspecto de relaciones entre el personal y falta organización en la entidad.

Del mismo modo, Araya y Medina (2019) en Chile, tuvieron como objetivo precisar la relación entre la satisfacción laboral y CO de un centro de salud. Metodológicamente su estudio fue correlacional, su población de 136 trabajadores. Los resultados confirmaron que los trabajadores más jóvenes (menores 37 años) perciben climas organizacionales más altos que los de mayor edad. Mientras que los médicos sienten nivel alto de CO (71.43%) en tanto que los técnicos (55.56%) y no profesionales como medio (100%). Las correlaciones les permitieron concluir que existe asociación de (0.636) donde un CO alto mayor nivel de satisfacción laboral.

Dentro de los estudios nacionales, se cuenta con Cruz et al. (2022) en Madre de Dios, quienes tuvieron como objetivo principal precisar la asociación entre EL y el CO en personal del Centro de Salud (CS) Nuevo Milenio de la región. La metodología aplicada fue cuantitativa correlacional en una población de 93 servidores de salud. Sus resultados explican un nivel medio (43.0%) a alto (39.8) de estrés laboral y un CO desfavorable (48.4%). Concluyeron que existe relación inversa de nivel alta entre sus variables ($\rho = -0,875$). Incidiendo que a mayor estrés menor CO.

Por su parte, Alcarraz (2021) en Andahuaylas, tuvo como objetivo principal relacionar el CO y el estrés en enfermería. La metodología aplicada fue cuantitativa correlacional, trabajo con 22 servidores como población a quienes aplicaron como instrumento dos encuestas. El resultado al que llegó indica que los encuestados percibieron un CL favorable, donde el involucramiento laboral sobresale en un (90.9%) de los servidores. Encontrando desfavorable la condición laboral, por la enumeración económica.

Referente la autorrealización fue de nivel medio porque no perciben oportunidad de superarse profesionalmente en su centro laboral. En cuanto al estrés laboral fue de nivel medio, debido a que los recursos de personales no abastecen las demandas que exige el entorno laboral desencadenando el agotamiento emocionalmente de los participantes.

En tanto, las dimensiones, despersonalización, cansancio laboral fueron de nivel medio, y la falta de realización personal fue alto. Concluyó que sus variables si guardan relación inversa (0.514). También, en sus dimensiones despersonalización ($\rho = -,634$) y cansancio emocional ($\rho = -,634$). A su vez, Delgado et al. (2021) en Chiclayo, tuvieron el objetivo de precisar el nivel de relación del EL y las estrategias de afrontamiento en enfermeras en un hospital de Es Salud. Metodológicamente fue un estudio correlacional, trabajo con 25 profesionales de enfermería. Sus resultados hallados fueron: el 40% de los encuestados presentaron niveles medios de estrés. Siendo bajo en las dimensiones agotamiento (76%), despersonalización (88%) y alto en realización personal (84%). Asimismo, demostraron buenos niveles de afrontamiento y bajos niveles de estrés. Correlacional mente concluyó que es inversa en un 0,995 donde a mejores técnicas de afrontamiento menores niveles de estrés.

Además, Concha y Aguilar (2020) en el Callao, desarrollaron su estudio con el objetivo de determinar la relación del EL y el CO en los servidores de salud en un CS Carmen de la Legua. La metodología usada fue cuantitativa, correlacional, en una población fue 41 servidores aplicaron como instrumento la encuesta. Sus resultados demostraron un nivel medio de EL (65.9%), y el CO en un nivel por mejorar (58.5%). finalmente concluyeron que las variables no guardan niveles de asociación con un p-valor = 0.280 > 0.05

En tanto, Días et al. (2019) en Chiclayo, su investigación precisa como objetivo principal relacionar el estrés y el CO en colaboradores del Hospital de la Solidaridad de la ciudad mencionada. La metodología fue cuantitativa

y trabajaron una muestra de 30 colaboradores a quienes les aplicaron la encuesta. Los hallazgos de sus resultados mostraron niveles medios de estrés de (80%) y un clima organizacional regular (60%), su malestar fue a nivel de su realización como trabajadores, no aspiran a más. En tanto la relación del estrés con las dimensiones, comunicación (-0.568), Realización personal (-0.539), supervisión (-0.492), e involucramiento laboral (0.433). Concluyeron que entre el estrés y CO existe relación negativa inversa de nivel media (-0,653).

Para Cerrón y Poma (2017) en Jauja, su objetivo fue precisar si el estrés se relaciona con el CO en trabajadores de la salud en la micro red de la Red de Salud. Los métodos utilizados son experimentales, descriptivos y pertinentes, en los que se utilizan cuestionarios y encuestas para confirmar la información. Dentro de sus resultados destacaron que un 54% percibieron EL de nivel bajo, mientras que la variable clima organizacional mostró una mejora porcentual alta de 67,3%, finalmente concluyen que no existe relación entre las variables ($p=0.832>0.05$). Para darle mayor sustento al estudio de nuestras variables se mencionan algunas teorías y modelos del estrés. Como la teoría de la evaluación cognitiva de Lazarus y Folkman (1986) enfocado como el proceso mental de doble vía (cognitivo) que surgen ante un escenario estresante. Es este momento donde la persona evalúa dos factores que influirán en su respuesta frente al estrés. Siendo el primer factor, la amenaza estrés del ser y la segunda evaluación cuando, se centrada en los recursos disponibles para minimizarlo o enfréntalo.

A esto, según Lazarus (como cita Subhrangsu, 2020) la evaluación cognitiva primaria y secundaria, en la evaluación primaria se resuelve si la condición implicada es desafío, amenaza, daño o pérdida. En el secundario se evalúa los recursos potenciales disponibles para hacer frente a la condición estresante, como: tácticas de afrontamiento, estilo de apoyo, habilidades de resolución de problemas, entre otros (p.34). En otras palabras, exponen que los humanos como seres cognitivos reaccionan frente a la amenaza del estrés de acuerdo a sus pensamientos y experiencias previas el cual será

diferente para cada individuo, así como su afrontamiento para resolverlo.

Otra teoría, la del Síndrome general de adaptación Hans Selye (1963) representante que dedico sus estudios al estrés como un conjunto de respuestas oreacciones coordinadas fisiológicamente, donde la primera es llamada reacción dealarma, se caracteriza porque el organismo demuestra cambios como hipertrofia e hiperactividad de la corteza suprarrenal, involución del timo e hipersecreción de corticotropina y tirotropina. Si el organismo superar esta etapa y el estímulo de estrés, pasa a la segunda etapa de resistencia, donde los órganos pasan por un proceso de querer estabilizar funciones; es decir, se constituye una resistencia. En definitiva, si la condición continúa por más tiempo (meses), el organismo pasara a la etapa de agotamiento, que termina con la muerte (Bertola, 2010).

En conclusión, Selye analizó que las personas pasan por tres fases cuando están frente al estrés: fase de alarma, resistencia y agotamiento. Siendo principalmente una respuesta biológica del cuerpo humano frente a cuadros estrés. Por su parte, Hurrell et al. (2018) Menciona que Selye solo explica la parte fisiológica del estrés, pero existe otros acontecimientos vitales que deben de tomarse en cuenta como las planteadas por Holmes y Rahe (1960) quienes consideran que estos acontecimientos vitales, son todas aquellas experiencias estresantes que pasan las personas o trabajadores y que este en su conjunto resulta perjudicial para la salud del trabajador. Además, Hurrell toma en cuenta a Cassell (1970) con otro planteamiento o concepción de la vulnerabilidad de la vida que no es otra cosa que la resistencia que crea la persona que está expuesto a estímulos estresantes.

Dentro de las causas del estrés en el entorno laboral tenemos: Los factores de riesgo psicosocial, que es una interacción entre el medio ambiente, el trabajo y los factores humanos, dentro de sus categorías se considera primero a el contenido del trabajo, caracterizado por el diseño de tareas, carga y horario de trabajo, el medioambiente y equipo de trabajo; otras causas están dado por el contexto del trabajo, donde se incluye el

desarrollo profesional, el estatus y remuneración, las funciones y cultura de la entidad, el rol del trabajador en la organización, función en la organización, el desarrollo de la profesión, autonomía, relaciones interpersonales, equilibrio entre la vida laboral y familiar (OIT, 2016; OMS, 2020).

Otro modelo de estrés laboral que implica estos nuevos conceptos, de mucho interés científico incluye el modelo de control de demandas laborales, el modelo de idoneidad persona-entorno (EP) y otros enfoques teóricos del estrés laboral. Estos modelos se caracterizan porque guardan en común, porque se desarrolla en modo de asociación entre el trabajo y el trabajador. Desde este planteamiento la probabilidad de una salud deficiente se desencadena cuando las exigencias del trabajo entran en conflicto con las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Sin embargo, el ejemplo del instituto nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH) especifica que existen factores individuales y contextuales llamados también estresores intervienen para influir en los efectos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar (Hurrell et al., 2018). En conclusión, se puede decir que varios factores contribuyen en el estrés, pero cuando el personal está expuesto a estresores, cada individuo tiende a reaccionar de manera diferente, en tanto la calidad de atención que brinde en su labor diaria puede verse comprometida.

Una cosa está clara, el estrés genera reacciones o síntomas: fisiológicas, a nivel cognitivo y motor. Entre los síntomas fisiológicos estos pueden ser agudos: como frecuencia cardíaca y presión arterial elevadas; cambios en el gasto cardíaco y la resistencia vascular periférica; aumento del tono muscular y actividad eléctrica (glándula sudorípara); alteraciones del patrón respiratorio y alteraciones en la actividad gastrointestinal y finalmente en la función inmune, que no es otra cosa que la respuesta de alarma general, como una activación genérica, que altera todas las respuestas fisiológicas (Steptoe y Pollard, 2011).

Los efectos crónicos en la salud pueden generar problemas cardiovasculares, ya que están asociados con ocupaciones en el trabajo o el

puesto de trabajo estresante, aumentando la amenaza de infarto de miocardio. Otro efectos son los problemas digestivos (ulceras de estómago, síndrome del intestino irritable) también trastornos musculoesqueléticos y enfermedades psicológicas: como el agotamiento que se genera como respuesta del individuo que se encuentra expuesto a estresores emocionales y personales crónicos de forma persistente en el trabajo según (Theorell y Johnson, 2011).

Por su parte, Costa y Santos (2018) inciden que el profesional estresado, no pide ayuda porque en la mayoría de las veces, no asume que necesita ayuda, por el contrario, busca una solución más rápida, recurriendo a la automedicación y controlando él mismo, la cantidad de medicamento a tomar. Muchas veces se llega al abuso excesivo de estas sustancias psicoactivas para aliviar los síntomas del estrés y también los problemas. Por otro lado, el uso de estos medicamentos sin receta puede generar efectos secundarios, tales como: mareos, desmayos, vértigo, dolores de cabeza, entre otros, dañando su propia vida y lo que es peor poniendo en riesgo la salud de los demás de quienes están bajo su cuidado.

Mientras tanto, Román et al. (2009) hace referencia que cuando el estrés es intenso (presión excesiva) desencadena efectos negativos (estrés excesivo): como incremento de síntomas físicos (causantes de dificultades para dormir, cansancio, tensión muscular, entre otros.); cambios emocionales (Cambios de ánimos, mal humor, ansiedad, aflicción, nerviosismo, desconcierto, falta de control de su persona y las situaciones, Sentir de baja autoestima); Cambios en el funcionamiento mental (problemas de concentración, tomar decisiones, estar atento, se hace olvidadizo); finalmente cambios en la conducta: como deterioro de vínculos interpersonales (se aísla, poco tolerantes a las críticas, frecuencia de hostilidad, aumento en críticas y quejas destructivas). Otro cambio es cuando altera sus hábitos de conducta dejando los beneficiosos por los poco saludables para la salud (abuso de fármacos, alcohol, desórdenes alimenticios, sedentarismo, tabaco).

Entonces, el estrés es una condición de la interacción mente-cuerpo y un factor en la expresión de la enfermedad que difiere entre los individuos. Más aun no solo los eventos estresantes dramáticos los que realizan su efecto, sino que existen otros eventos en la vida cotidiana que incrementan y sostienen las actividades de los sistemas fisiológicos acarreado la privación del sueño, la excesiva estimulación para comer demás y otros estilos de vida dañinos para la salud, produciendo la sensación de estar estresado, generalizando con el pasar de los días en un desgaste del cuerpo acumulativo llamándolo carga isostática, según (McEWen, 2022). Más aún, Aya (2022) relaciona el estrés del trabajo con el tamaño del establecimiento de salud, indicando que en un establecimiento de 1000 a más empleados el 64.6% presenta estrés. En tanto, los de 500 a 999 empleados el porcentaje es de 59.5% y un de 300 a 499 (60%).

Así mismo, existe factores dentro de los establecimientos que pueden ser causantes de estrés en los trabajadores, entre ellos tenemos: En primer lugar los factores de características del trabajo, teniendo en cuenta el tipo de puesto (tareas monótonas, desagradables, falta de variedad); el volumen y ritmo de trabajo (Exceso o poco trabajo, plazos cortos); los horario de trabajo; participación y control (deja de participar en toma de decisiones, de control, como métodos, ritmo de trabajo, entorno laboral). El segundo factor vendría a ser el contexto del trabajo, relacionado con las expectativas, estatus y salario de trabajo; papel en la entidad, relaciones en el trabajo, cultura organizacional y relaciones entre la vida familiar y laboral (Román et al., 2009).

Siguiendo la línea, menciona estresores morales que se dan en entornos de los pacientes, del equipo y del sistema. Siendo los estresores de un centro salud la competitividad laboral y profesional de la salud, mientras en relación con el paciente es por los tratamientos inútiles, falta de respeto a la autonomía del paciente, falta de ética para con los pacientes, entre otros (Riedel et al., 2022). Además, Aya (2022) agrega que los efectos del estrés afectan el ámbito laboral y a la sociedad. Por ejemplo, el estrés severo en el

trabajo sea mental o físico conduce a una depresión física y reduce la productividad laboral.

En este modelo, el lugar de trabajo y los factores de estrés provocan reacciones de estrés agudo y cuando la respuesta al estrés se vuelve crónica, conduce a la enfermedad, según Hurrelly McLaney (como cita Aya, 2022). Desde la perspectiva económica, el estrés le cuesta a las instituciones y la economía billones de dólares en ausentismo, baja productividad y costos de atención médica y es salgo inevitable sentirlo en el trabajo, en tanto que la depresión y la ansiedad, consecuencia del estrés le cuestan económicamente al mundo un \$1 billón en pérdida de productividad. Produce ausentismo, disminución de productividad y accidentes. (Más de \$300 mil millones en pérdidas), según el instituto americano de estrés (AIS, 2023).

Por otro lado, Panigrahi (2017) nos menciona dos tipos de estrés, basándose entres aspectos: impacto en el cuerpo, la mente y el rendimiento. Considera el primero como Eu- estrés: es el estrés justo, una cantidad razonable que la personal o puedellevar bien, se dice que es hasta cierto punto un estrés positivo por el efecto que puedecrear pasión para el trabajo, usándola para provocar el uso necesario de habilidades ocultas y talentos, siendo inspirador para llevar en orden las actividades, ya que un estrés bien cuantificado puede llevar al éxito. Esta idea lo comparte también Lefrank y Gräf (2021) quienes refieren que una persona que estáestresada hasta cierto punto es evidentemente una persona exitosa y productiva. En tanto, que el otro tipo de estrés es la angustia, vendría ser una excesiva cantidad deestrés. Siendo perjudicial para el individuo, ya que puede causar efectos negativos en el cuerpo y mente de las personas, siendo causante de depresiones y ataques al corazón.

También, Lefrank y Gräf (2021) refiere tipos de estrés desde la duración específica de la misma, siendo estrés agudo, cuando el estrés es transitorio, es decir, es una excitación del organismo con un claro inicio y punto final. El otro tipo sería elcrónico, es un estado de excitación permanente sin

descansos para relajarse. En consecuencia, con el estudio, investigando la terminología del estrés, se dice que el término es de origen latino “stingere” y significa presión, tensión, según (Lefrank y Gräf, 2021). En tanto, la OIT (2016) afirma que la terminología del estrés fue utilizada por primera vez por Hans Selye en 1936 quien lo considera como una respuesta imprecisa del cuerpo a cualquier solicitud de cambio, dando un concepto desde la perspectiva biológica. Asimismo, el estrés, ejerce un impacto negativo en la salud y es la primera señal del organismo reaccionando a un daño físico y emocional.

Desde otra perspectiva la OMS (2020) define el estrés en relación con el trabajo, como la reacción que el ser humano tiene cuando se le interpone exigencias y presiones laborales no consecuentes con sus saberes y habilidades siendo un desafío para su capacidad. El cual se complica si sienten que no reciben apoyo de sus colegas o de las entidades supervisoras. La definición actual de Hurrell (2018) incluye mucho más que reacciones fisiológicas, porque intervienen también las influencias ambientales y sociales representadas, por ejemplo, las circunstancias que suscitan en su vida, cuánto puede resistir o cuán susceptible es la persona frente a estos sucesos de la vida.

En tanto para el estudio la definición a considerar es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, donde se presentara cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una perspectiva psicosocial de (Maslach y Jackson, 1986).

Dentro de las dimensiones del estrés se cuenta con las expuestas por Maslach y Jackson, siendo: Cansancio emocional, la primera dimensión y la más importante por caracterizar el estrés y se refiere a sentir de estar emotivamente agotado y abrumado por el trabajo que realiza, La segunda dimensión: La despersonalización, Son las actitudes negativas, mide respuestas impersonales e insensibles, que resulta importante porque es el

genera distancia emocional con otras personas. La tercera dimensión: logro personal, se caracteriza porque está asociado con sensaciones de éxito en el trabajo, así como el autoanálisis negativo de su persona (Maslach y Jackson, 1997).

La segunda variable de estudio clima laboral se sustenta bajo la teoría de sistemas, siendo Ludwing Von Bertalanffy en 1954 y 1960, publica las bases de la teoría, siendo el más importante aporte de una institución refiriéndose a ella como un sistema abierto en permanente interrelación con su ambiente sistemáticamente. Además, explica que todo sistema está compuesto por dos sub sistemas: La tecnología, conformado por el territorio y tiempo, mientras que el sub sistema social estaría conformado por el ser humano, sus características físicas, psicológicas como la interrelación con el resto de su entorno (Chiavenato, 2011).

La teoría del clima laboral de Likert (como cita Pérez y Rivera, 2013) explica que el obrar o proceder de los servidores de una institución es consecuencia del desempeño administrativo y las condiciones de la organización que ellos sienten, como sus expectativas, habilidades, valores, donde cuenta como ellos sienten, de su realidad subjetiva estará supeditado la clase de actitud y eficacia en el trabajo. En este orden de ideas Likert menciona tres variables que determina una organización. Siendo la primera: La variable causal, son aquellas que pueden sufrir modificaciones por los miembros de la organización. La segunda variable intermediaria, esta variable refleja el estado interno de la entidad, como las motivaciones, eficacia, comunicación, toma de decisiones. En tanto, que las variables finales, son las dependientes es el resultado de un efecto conjunto de las dos anteriores, ejemplo la productividad, gastos de la empresa, entre otros. Cuando interactúan conjuntamente las tres variables se determinan dos climas en la organización. El clima tipo autoritario (explotador, paternalista); clima tipo participativo y consultivo.

El clima autoritario caracterizado por la desconfianza, cuya decisión es tomada por los jefes de la institución. Funciona un clima ambiental de temor generalizado, desconfianza. Solo existe comunicación de jefes con sus empleados, en forma de directrices e instrucciones específicas. En tanto, el clima paternalista, es aquella donde las decisiones lo establecen los directivos de la entidad, ejercen todo el poder centralizado, para variar conceden alguna facilidad a los subalternos. En tanto, Clima consultivo, Las decisiones se toman en niveles medio e inferior, funciona un clima de confianza, donde prima un alto nivel de compromiso. Finalmente, el clima participativo, donde la decisión es descentralizada (distintas partes de la entidad), existe plena confianza en sus trabajadores, primando el compromiso como equipo. Se trabaja de manera establecida por objetivos (Vargas, 2021).

Es importante recalcar que cada institución organizacional o laboral es única y el personal que labora en ellas desarrolla ciertas características propias de la organización. Respecto al clima laboral en el ámbito de la salud, suele ser una herramienta estratégica imprescindible que aporta en la mejora continua de la institución, pues se debe incorporar factores que mejoren la calidad de vida en el trabajo en las diferentes profesionales de la salud, buscando elevar el servicio de calidad que se brinda a la población (Fajardo et al., 2020). Más importante aún, suele ser que los administradores tengan conocimiento de la percepción de los trabajadores, pues ayudara establecer estrategias que favorezca la conducción de la entidad en todos sus sentidos (Segura, 2012).

Uniéndose en la misma línea Maassen et al., (2021) aclara que el entorno laboral de los profesionales de la salud es fundamental para una buena atención al paciente, recalcando la importancia en un clima laboral positivo. Además, de sentir que su trabajo es significativo, manejable y que mantiene su identidad profesional, donde se sientan involucrado con oportunidades de poder influir en su situación laboral (Nunstedt et al., 2020;

Berberoglu, 2018). Adicionalmente Hsiung et al (2021) resalta también que tanto la cultura como el clima laboral son cruciales para mejorar el bienestar de la fuerza laboral y, por lo tanto, la calidad de la atención. Por su parte Seint et al., (2020) infiere que el clima laboral positivo en las organizaciones hospitalarias es fundamental para reducir el estrés profesional, la tasa de agotamiento y mejorar la satisfacción laboral de los profesionales, así como la fidelización del personal. Existen distintas concepciones para definir el clima laboral Jiménez et al. (2020) es una medida respecto a la percepción de sentimiento del personal referente a las características de la organización y sus administradores en un momento determinado.

En tanto, para Chiavenato (2011) es el ambiente psicológico y social que existe en una institución y que condiciona el comportamiento de sus trabajadores. Siendo positiva cuando ofrece la satisfacción de los requerimientos personales y la elevación moral de los miembros, y negativa cuando no se llega a satisfacerlos. Para Palma (2004) es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución.

Así mismo la autora especifica sus cinco dimensiones. La primera dimensión: Realización personal: Es la apreciación que tiene los trabajadores con respecto a las posibilidades de que pueda sobre salir en su medio laboral, desarrollándose personal y profesionalmente, de tal manera que les permita avanzar. La segunda dimensión involucramiento laboral, en este aspecto el trabajador se identifica con los valores de la entidad y siente el compromiso para lograr el crecimiento de la entidad institucional, garantizando ofrecer un mejor servicio. La tercera dimensión supervisión: Son las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad y significación en la supervisión en el ámbito de la actividad que realizan el trabajo, así como la asistencia y orientación que pueden recibir de sus funciones que forman parte del rendimiento y desempeño fomentando la producción y calidad de servicio.

Mientras que la cuarta dimensión comunicación: Es el grado de afluencia, congruencia y celeridad de la información relativa y oportuna del funcionamiento interno de la entidad, como de la atención de la población o consumidor. Finalmente, la quinta dimensión Condición laboral: En cuando el organismo suministra provee los componentes materiales, financieros y psicológicos indispensables para el desempeño de las funciones laborales, brindando facilidad para que se pueda cumplir el desempeño laboral de la mejor manera. No solo es económico, sino también de los elementos necesarios para el trabajo (Palma, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

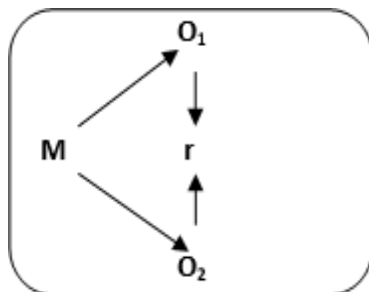
Básica, porque no tiene fines crematísticos, si no la simple determinación de aportar conocimiento añadiendo a la ya existente (Niño et al., 2012).

3.1.2 Diseño de investigación:

Descriptivo, correlacional. No experimental, porque el objeto de estudio, no fueron sometidos a estímulos externos, sino que fueron estudiados en un contexto natural (Niño et al., 2012). Descriptivo, según Hernández y Mendoza (2018) porque especificaron las propiedades y características de los fenómenos estudiado. Correlacional, porque solo determino la relación entre sus variables (Arias, 2020). El diagrama se representa de la siguiente manera.

Figura 1

Esquema correlacional



Dado que:

M = Muestra

O1 = Estrés laboral

O2 = Clima organizacional
r = relación

3.1.3 Enfoque: Cuantitativo, porque fue sucesivo y probatorio para conseguirlo se realizó la recopilación de datos, posteriormente se analizaron mediante análisis estadístico según (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.4 Método: Hipotético deductivo, del cual según Hernández y Mendoza (2018) explica como un proceso de un estudio, que inicia con la hipótesis; el cual se afirma o rechaza, para tener en la inferencia.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrés

- **Definición conceptual:** Es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, generando cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una perspectiva psicosocial (Maslach y Jackson, 1986).
- **Definición Operacional:** Se midió la variable por tres dimensiones que son: cansancio emocional, despersonalización y logro personal, con sus respectivos indicadores, donde se utilizará la encuesta de 22 ítems, de escala ordinal, Nunca (1); Pocas veces (2); Una vez al mes o menos (3); Una vez por semana (4); Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6). Ver (Anexo 1).

Variable dependiente: clima laboral

- **Definición conceptual:** Es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes las actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución (Palma, 2004).

- **Definición Operacional:** Se midió la variable a través de sus cinco dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, según sus indicadores respectivos, en una encuesta de 50 ítems de escala ordinal, bajo, medio y alto (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1 Población: Estuvo conformado por trabajadores de la salud, médicos y enfermeras del Centro Materno Infantil de Chaclacayo.

Según Niño et al. (2012) refieren que es el conjunto de elementos con una serie de especificaciones comunes a estudiar.

- **Criterios de inclusión:** Todo el personal de salud (médicos, enfermeras) del Centro Materno Infantil que se encontraron laborando en el momento de la aplicación de la encuesta.
- **Criterios de exclusión:** Personal de salud que no laboro al momento de la aplicación de la encuesta o personal que no deseo participar de ella.

3.3.2 Muestra: fue conformada por 90 trabajadores de la salud, siendo la totalidad de la población, por ende, fue un estudio censal. Según Niño et al. (2012). Es un subconjunto de elementos finitos de la población de quienes se requiere información para generalizar resultados.

3.3.3 Muestreo: El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, al respecto, Niño et al., (2012) concuerdan que los elementos son elegidos con base en criterios del investigador.

3.3.4 Unidad de análisis: conformado por personal de salud (médicos y enfermeras) que laboran en el Centro Materno Infantil de Chaclacayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: La técnica utilizada fue la encuesta. Según, Niño et al. (2012). son procesos que tiene en cuenta el investigador, para obtener la evidencia informada.

Instrumento: Es cualquier elemento dispositivo o papel utilizado para registrar o almacenar los datos de las variables a estudiar (Niño et al., 2012). Se empleó como instrumento el cuestionario, Según Hernández et al. (2014) son preguntas cuyo propósito fue medir las variables, tiene alternativas o respuesta ya predefinido las cuales previamente fueron validados y pasaron la prueba de confiabilidad.

Para el estrés el instrumento encargado de medir la variable fue la encuesta de servicios humanos MBI- HSS de los autores Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P. (1981) con tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización y logro personal, de 22 ítems, de escala ordinal, Nunca (1); Pocas veces (2); Una vez al mes o menos (3); Una vez por semana (4); Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6). Ver (Anexo 2)

El segundo instrumento, utilizado fue la encuesta de clima laboral CL-SPC de Palma (2004) contiene cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, consta de 50 ítems de escala ordinal, bajo, medio y alto. Ver (anexo 2).

Validez: El instrumento mide la variable que pretende medir Hernández et al. (2014). Los instrumentos se sometieron a juicios de expertos, quienes consideraron los principios de pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas. Ver (anexo 7).

Confiabilidad: Es el grado de fiabilidad que se establece en los datos obtenidos como resultado del estudio realizado, según Hernández et al. (2014). Para la variable estrés la confiabilidad fue de 0,809, en tanto para la variable clima laboral de 0,985 lo que nos indican muy buena confiabilidad.

3.5. Procedimientos:

En primer lugar, se realizó las diligencias para conseguir la autorización del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, presentando la solicitud de autorización de aplicación del instrumento a la respectiva autoridad de la institución y explicando el propósito de la investigación, seguidamente se pidió la colaboración del cuerpo de salud, a quienes se les brindó concientización y fundamento del caso. Para finalmente recolectar y registrar la información que fue procesada y presentada en el estudio. Ver (Anexo

3.6. Métodos de análisis de datos:

Para el análisis se trabajó con la hoja de cálculo Excel, pasando los datos obtenidos de la encuesta, el cual fue sometido a cálculos estadísticos de frecuencia y porcentajes, para luego ser representadas en frecuencias, porcentajes aplicando el SPSS 25.

Respecto a la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, resultando que todos los datos no tienen una distribución normal ($\text{sig} = 0.000 < 0,05$) por lo tanto, el estadístico inferencial para la prueba de hipótesis correspondió a un análisis no paramétrico como el Rho de Spearman, con la finalidad de constatar la medida de asociación de la variable estrés laboral y clima laboral.

3.7. Aspectos éticos:

Harly y Roveló (2015) incide que la ética es una reflexión sobre la moral, donde se valora el por qué algo es bueno o malo de acuerdo a las creencias, prácticas y juicios morales de cada persona, según lo citado se respetó cada una de las investigaciones a nivel nacional e internacional referenciándolos según la norma APA en el estudio. También, se cumplió el principio de maleficencia y anonimato porque se respetó las formalidades y requisitos que la universidad exige, dando cumplimiento con la información y autorización respectiva de la entidad y de los profesionales de la salud el respectivo consentimiento informado antes de aplicar los instrumentos respetando su

voluntad y anonimato de cada uno de los participantes. Así mismo, la investigación cumplió con el principio de beneficencia porque de los resultados del clima organizacional se compartió la información con los entendidos de la salud de la institución quienes tuvieron en cuenta para el mejoramiento de la percepción del estrés del personal de salud, a fin de incrementar el servicio de calidad en la atención a los pacientes que asisten al centro de salud.

IV. RESULTADO

4.1 Análisis

descriptivo Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable estrés

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12,2
Medio	65	72,2
Alto	14	15,6
Total	90	100,0

En la Tabla 1, se observó que la percepción del estrés fue en un nivel medio porcentual del 72.2 % en los trabajadores de la salud, mientras que un 15.6% fue de nivel alto y un mínimo 12.2 % de nivel bajo.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	16,6
Medio	52	57,8
Alto	23	25,6
Total	90	100,0

En la Tabla 2, se apreció la percepción de la variable clima laboral, que ocupa un nivel medio en un 57.8 %, mientras que 25.6% de los encuestados lo perciben de nivel alto y tan solo un 16.6 % lo considero de nivel bajo.

Tabla 3

Tabla cruzada entre la variable Estrés y Clima laboral.

		Clima laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Recuento	9	2	0	11
		% dentro de Clima laboral	60,0%	3,8%	0,0%	12,2%
	Medio	Recuento	5	48	12	65
		% dentro de Clima laboral	33,3%	92,3%	52,2%	72,2%
	Alto	Recuento	1	2	11	14
		% dentro de Clima laboral	6,7%	3,8%	47,8%	15,6%
Total		Recuento	15	52	23	90
		% dentro de Clima laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 3, se apreció que existe relación entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de la salud, dado que el 92.3% de ellos que perciben condiciones de estrés medio, se le atribuye también un clima laboral medio. Mientras que, aquellos trabajadores que perciben estrés bajo (60%) presentan también un clima laboral medio. En tanto un 47.8% de los que consideran un nivel alto de estrés, coinciden con un clima laboral alto respectivamente.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

H0: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 4*Prueba de normalidad entre las variables Estrés y clima laboral*

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,299	90	,000
Estrés	,370	90	,000

En la tabla 4, Se apreció en forma general según, el estadístico de Kolgomorov Smirnov que todos los datos no tienen distribución normal (sig. < 0,05) por lo tanto, se concluyó que la contrastación de hipótesis señala que los datos obtenidos le corresponden procedimientos de análisis no paramétricos.

Hipótesis general

H0: El estrés no se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del CentroMaterno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023

H1: El estrés se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del CentroMaterno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023

Tabla 5*Correlación entre el estrés y el clima laboral*

		Clima laboral	Estrés
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,612**
		N	90
		Coefficiente de correlación	0,612**
	Estrés	Sig. (bilateral)	0,148
		N	90

En la tabla 5, los hallazgos reflejaron la existencia de un p valor igual a 0,000 menor que el nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se rechazó la H0 y se aceptó H1, por tanto, si existe una correlación significativa entre las variables. Con una fuerza de correlación positiva significativa y alta de las variables ($r = 0,612^{**}$).

Hipótesis específica 1

H0: El cansancio emocional no se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023

H1: El cansancio emocional se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023

Tabla 6

Correlación entre el cansancio emocional y el clima laboral

			Clima laboral	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,154**
		Sig. (bilateral)	.	0,148
	N		90	90
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	0,154**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,148	.
		N		90

En la tabla 6, los hallazgos reflejaron la existencia de un p valor igual a 0,148, siendo mayor que el nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se acepta H0 y se rechaza H1. Por tanto, no existe una correlación significativa entre las variables.

Hipótesis específica 2

H0: La despersonalización no se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

H1: La despersonalización se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Tabla 7

Correlación entre la despersonalización y el clima laboral

		Clima laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Clima laboral	1,000	0,229**
			0,030
		90	90
	Despersonalización	0,229**	1,000
		0,030	
		90	90

En la tabla 7, los hallazgos reflejaron la existencia de un p valor igual a 0,030 menor que el nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se rechaza H0 y se acepta H1, por tanto, si existe una correlación significativa entre las variables. Con una fuerza de correlación positiva significativa baja de las variables ($r = 0,229^*$).

Hipótesis específica 3

H0: El logro personal no se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

H1: El logro personal se relaciona con el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Tabla 8*Correlación entre el logro personal y el clima laboral*

			Clima laboral	Logro personal
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,547**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
		Coefficiente de correlación	0,547**	1,000
	Logro personal	Sig. (bilateral)	0,030	.
		N	90	90

En la tabla 8, los hallazgos reflejaron la existencia de un p valor igual a 0,000 menor que el nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se rechaza H0 y se acepta H1, por tanto, se incide que si existe correlación significativa entre las variables. Con una fuerza de correlación positiva significativa moderada de las variables ($r = 0,547^{**}$).

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos derivados de la investigación en el presente estudio se basó en el objetivo general planteado, con la finalidad de aceptar o no la relación entre la variable estrés (reacción física y emocional del organismo por un desequilibrio a consecuencia de las exigencias percibidas y las capacidades del individuo para hacer frente a esas exigencias) y el clima laboral (entendida como la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional) en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, a partir de los resultados alcanzados. Se obtuvo que si existe relación entre las variables estudiadas.

En relación a lo afirmado en el párrafo anterior, en el caso de la hipótesis general, como se observa en la tabla 7 se encontró un valor de relación de 0,612 ($p = 0,000 < 0,05$) entre las variables, a ello el 72.2% percibe un nivel medio de estrés y un 57.8% de nivel medio a alto (25.6%) de clima laboral. Lo que nos indican que ambas variables se encuentran fuertemente relacionados, en otras palabras, según el análisis estadístico obtenido a medida que los trabajadores de la salud sufran altos niveles de estrés se verá reflejado en el clima laboral en su institución laboral.

En tal sentido, Chiang et al. (2017) enfatiza que el clima laboral tiene repercusiones en la salud psicológica de los trabajadores, presentándose síntomas de estrés y la fatiga, recomendando que un clima laboral adecuado beneficia la salud psicológica de los trabajadores. Por su parte Chiang et al. (2021) el estrés laboral se relaciona y afecta en diferentes grados el clima organizacional, variando su nivel de acuerdo el funcionario afectando principalmente en el área de salud.

Al respecto, los resultados se explican bajo la teoría de sistemas del clima laboral de Ludwing Von Bertalanffy, quien especifica que el CL es un sistema abierto en permanente interrelación con su ambiente sistemáticamente. Compuestas por sub sistemas tecnológicos, sociales,

entre otros (Chiavenato, 2011). Basándose en la teoría cualquier alteración en cada uno de los sub sistemas repercutirá si o si en el sistema general. Donde cada ser humano (con sus propias características psicológicas) se interrelaciona con el resto de su entorno y si los factores laborales o estresores producen un desequilibrio emocional o estrés, este repercutirá negativamente en el clima laboral y otros factores. Entonces, se puede decir que existe una relación recíproca entre las variables.

Desde este planteamiento, el trabajo en general es un factor importante que desencadena estrés por las exigencias de la misma labor, creando conflicto con las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. En este sentido el Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH) especifica que existe estresores (factores individuales y contextuales) que influye en los efectos del estrés (Hurrell et al., 2018). En este sentido, se puede decir que cuando el personal está expuesto a estresores, cada individuo tiende a reaccionar de manera diferente, afectando la calidad de atención que brinde en su labor diaria comprometiendo fuertemente sus relaciones laborales.

Además, Aya (2022) agrega que los efectos del estrés afectan el ámbito laboral y a la sociedad. Por ejemplo, el estrés severo en el trabajo sea mental o físico conduce a una depresión física y reduce la productividad laboral. Por su parte Sein et al., (2020) infiere que el clima laboral positivo en las organizaciones hospitalarias es fundamental para reducir el estrés profesional, la tasa de agotamiento y mejorar la satisfacción laboral de los profesionales, así como la fidelización del personal.

Por otro lado, según los antecedentes revisados, nuestra investigación coincide con el de Lara y Jiménez (2019) en Ecuador, quienes se enfocaron en relacionar el estrés y el CO en el hospital de Latacunga, obteniendo resultados de correlación positiva entre sus variables estudiadas. De la misma manera, coincide con el estudio de Araya y Mendoza (2019) en Chile, quienes tuvieron como objetivo precisar la relación entre la satisfacción

laboral y CO de un centro de salud, donde sus resultados le permitieron demostrar que existe asociación entre sus variables siendo esta fuerte y alto (0,636).

Así también, en la revisión de antecedentes se encontró estudios que difieren de nuestra investigación como el de Alonzo et al. (2019) En Monterrey, tuvo el objetivo precisar la relación entre el clima, el estrés moral y estrés laboral (EL) en el trabajo. Obteniendo resultados inversa donde el clima, afecta el estrés moral y laboral de manera negativa (-.326).

Dentro de los estudios nacionales, que no guardan relación con nuestro estudio, se cuenta con Cruz et al. (2022) en Madre de Dios, quienes tuvieron como objetivo principal precisar la asociación entre EL y el CO en personal del Centro de Salud (CS) Nuevo Milenio. Como resultado hallaron que existe relación inversa de nivel alta entre sus variables ($\rho = -0,875$). Incidiendo que a mayor estrés menor CO. En la misma línea Alcarraz (2021) en Andahuaylas, tuvo como objetivo principal relacionar el CO y el estrés Concluyendo que sus variables si guardan relación inversa moderada (0.514). A su vez Delgado et al. (2021) en Chiclayo, tuvieron el objetivo de precisar el nivel de relación del EL y las estrategias de afrontamiento en enfermeras en un hospital de Es Salud. Su resultado fue inversa muy alto 0,995. También, Días et al. (2019) en Chiclayo, tuvieron como objetivo principal relacionar el estrés y el CO en colaboradores del Hospital de la Solidaridad de la ciudad mencionada. Concluyeron que entre el estrés y CO existe relación negativa inversa de nivel media (-0,653).

De la misma manera, se mencionan investigaciones que difieren totalmente de nuestros hallazgos como el de Concha y Aguilar (2020) en el Callao, desarrollaron su estudio con el objetivo de determinar la relación del EL y el CO en los servidores de salud en un CS Carmen de la Legua. Su resultado hallado indicó que las variables no guardan niveles de asociación con un $p\text{-valor} = 0.280 > 0.05$. Igualmente, el estudio de Cerrón y Poma (2017) En Jauja, tuvieron como objetivo precisar si el estrés se relaciona con el CO

en trabajadores de la salud en la micro red de la Red de Salud. Dentro de sus resultados demuestran que no existe relación entre las variables ($p=0.832>0.05$).

Respecto a los porcentajes de estrés en los trabajadores de la salud encuestados resulta inquietante, ya que el 100% de ellos perciben estrés entre niveles bajo, medio y alto, siendo más de un 87 %, (79 encuestados de los 90) de nivel medio alto. Son porcentajes superiores a los estimados por la Unión Europea quienes infieren que el 42% de los empleados presentaron estrés laboral, es una representación tomada de 27 mil trabajadores de todos los estados miembros de Europa, Islandia y Noruega (AUESST, 2022). Igualmente son superiores a lo reportado por Gallup (2022) quien afirmó que a nivel mundial en el año 2019 fue de 38%, alcanzando su máximo histórico en el 2020 en un 43%, incrementando para el 2021 en un 44%, padeciéndolos en mayor proporción las mujeres que los hombres. Especificando más aun, en los países de más estrés fueron para el año 2020 y 2022: Canadá 55%, EEUU 52%.

En tanto, que, en los países de América Latina, los porcentajes de estrés para Ecuador, 57%, Perú 55%, México 51 %, Bolivia 49%, Colombia 47%, Brasil 46%, Argentina 46%, Chile 43%, Uruguay 40%, Paraguay 35%. Por otro lado, el ministerio de educación refirió que el estrés en el Perú para Lima fue de 57.2% (Minedu, 2021). Los resultados guardan coincidencia con las investigaciones nacionales de Cruz et al. (2022) en Madre de Dios, sus resultados explican un nivel medio (43.0%) a alto (39.8) de estrés laboral. Igualmente, con Alcarraz (2021) en Andahuaylas, quien obtuvo como resultado de estrés laboral de nivel medio, siendo una de las causas el recurso de personal el agotamiento emocional por sobre demanda. Asimismo, Delgado et al. (2021) en Chiclayo, sus resultados hallados dieron un 40% de los encuestados niveles medios de estrés. Niveles iguales con el estudio de Días et al. (2019) en Chiclayo, quienes mencionan niveles medios de estrés al (80%) conjuntamente con Concha y Aguilar (2020) en el Callao, donde sus resultados demostraron nivel medio de estrés (65.9%).

Al respecto la teoría del Síndrome general de adaptación Hans Selye (1963) explica que el estrés son un conjunto respuestas coordinadas fisiológicamente, que pasa una reacción de alarma, si el organismo superar esta etapa y el estímulo de estrés, pasa a la segunda etapa de resistencia, si la condición estresante continúa por más tiempo (meses), el organismo pasara a la etapa de agotamiento, que termina con la muerte (Bertola, 2010).

Al mismo tiempo, en la investigación el clima laboral fue de nivel medio en un 57,8% y un 25.6% alto, son percentiles a considerar, debido a que los trabajadores de la salud perciben altas dificultades en las dimensiones realización personal, ya que perciben pocas oportunidades de progresar en la institución y alcanzar calidad de vida laboral, por lo tanto, no le brinda oportunidad de promover y alcanzar su desarrollo personal donde las tareas a realizar a diario no sería nada estimulante. También se encontraron niveles medios en el involucramiento laboral, comunicación, supervisión y realización personal. Relacionados con el poco compromiso con el éxito de la institución, falta de reconocimiento por los logros obtenidos, falta de comunicación, entre otros.

Uniéndose en la misma línea Maassen et al. (2021) reafirmando que el entorno laboral de los profesionales de la salud es fundamental para una buena atención al paciente, recalando la importancia de un clima laboral positivo. Además, de sentir que su trabajo es significativo, manejable y que mantiene su identidad profesional, donde se sientan involucrado con oportunidades de poder influir en su situación laboral (Nunstedt et al., 2020; Berberoglu, 2018). Adicionalmente, Hsiung et al (2021) resalta también que tanto la cultura como el clima laboral son cruciales para mejorar el bienestar de la fuerza laboral y, por lo tanto, la calidad de la atención.

Las investigaciones que guardan relación con el CL de nuestro estudio son el de Lara y Jiménez (2019) en Ecuador, donde sus resultados fueron de nivel medio en un 70.67% generado por la poca comunicación entre compañeros,

resultado un trabajo deficiente en equipo, relaciones intrapersonales deficientes y falta de organización en la entidad, perjudicando fuertemente el CL. En la misma línea se encuentra Araya y Medina (2019) En Chile, con niveles medios de 71.43%, Días et al. (2019) en Chiclayo, regular (60%), su malestar de los profesionales fue a nivel de su realización como trabajadores, no aspiran a más. Finalmente, Alcarraz (2021) en Andahuaylas, encontrando desfavorable la condición laboral, por la remuneración económica y porque no perciben oportunidad de superarse profesionalmente en su centro laboral.

Por otro lado, el hallazgo resultante de la hipótesis específico uno, si existe relación entre el cansancio emocional y el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, los resultados hallados como se observa en la tabla 8, indicaron que no existe relación significativa (significancia bilateral $0,148 > 0,05$). Los resultados explican la independencia del cansancio emocional y el clima laboral. Se puede atribuir los resultados a que si bien es cierto el clima puede influir en el cansancio emocional existen otros factores como las relaciones interpersonales, familiares, sobre carga laboral por doble turno, entre otros aspectos atribuibles al cansancio emocional y no específicamente al clima laboral.

Además, se puede incluir que los niveles de cambio emocional en el estudio fueron de nivel bajo en un 58.9% es decir si bien es cierto existe estrés en los profesionales de la salud, se encontrarían en la primera o segunda fase tal como lo explica Hans Selye, donde la primera es llamada reacción de alarma, caracterizado porque el organismo demuestra cambios de hiperactividad de la corteza suprarrenal, si el estrés continua pasa a la segunda etapa de resistencia, donde los órganos buscan un proceso de querer estabilizar funciones; es decir, se constituye una resistencia y si continua la condición (meses), el organismo llega a la etapa de agotamiento, que termina con padecimientos graves hasta poder llegar a la muerte (Bertola, 2010).

En conclusión, Selye analizó que las personas pasan por tres fases cuando están frente al estrés: fase de alarma, resistencia y agotamiento. A esto, Lefrank yGräf (2021) refiere que el estrés por su duración puede ser agudo, es decir transitorio ya que la excitación del organismo tiene un claro inicio y punto final. Mientras que el crónico, es un estado de excitación permanente sin descansos para relajarse y que su persistencia causaría efectos negativos para la salud. En este sentido, el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023 experimentan cansancio físico, mental o emocional pocas veces, una vez por semana pero que son manejados o tolerados, siendo menos porcentajes los que siestarían en mayor riesgo de padecerlo como se apreció en los resultados (13.3%. -alto).

Referente a la hipótesis específica dos, qué relación existe entre el la despersonalización y el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, los resultados hallados como se observa en la tabla 9, explica que existe relación significativa baja ($r = 0,229$; $P < 0.05$). Los resultados hallados reflejan que las actitudes negativas (insensibles) son las que generan distancia emocional con otras personas que frecuentemente están interactuando en su ambiente laboral. Tal vez este influenciado por las relaciones interpersonales o las condiciones de trabajo, sobre carga laboral, siendo poco empáticos, cuyos efectos negativos se ve reflejado en la atención del paciente, quienes ya en varias oportunidades manifestaron sentirse maltratados, percibiendo una mala calidad de atención por parte del personal de la salud presentándose quejas y denuncias por parte de los usuarios.

De la hipótesis específica tres, qué relación existe entre el logro personal y el clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, los resultados hallados evidencio que existe relación significativa moderada entre sus variables ($r = 0,547$; $P < 0.05$). Además, los resultados de logro personal fueron de nivel alto, lo que nos indicaría según Maslach y Jackson (1997). que está asociado con sensaciones de éxito en el trabajo, así como el autoanálisis negativo de su

persona. explicando efectivamente que los resultados de relación entre las variables no está lejos de la realidad ya que según los hallazgos de las dimensiones realización personal fue de 45.6% alto y 37.8 medio, esto explicaría que hay un alto porcentaje de personal de la salud poco satisfechos en su centro laboral, porque alcanzar sus metas personales y profesionales está relacionado con la sensación de cumplimiento y éxito en el trabajo, apoyo y reconocimiento, lamentablemente no se percibe profesionales que no encuentran oportunidades de realización personal y crecimiento profesional. Por lo que se el clima laboral se relaciona con la realización personal y viceversa.

Por otro lado, se puede adjudicar dentro de las fortalezas de la metodología utilizada para la investigación el que nos permitió conocer la relación entre las variables estudiadas estrés y clima laboral en el personal de salud, proporcionando resultados tal cual confiere la muestra estudiada en su entorno laboral y real, donde no interviene la manipulación por parte del investigador, comprobando las hipótesis planteadas. A su vez entre las debilidades de la metodología se considera las limitaciones para determinar asociación de causalidad y efecto entre las variables.

Finalmente, el aporte de la investigación se da porque proporciona valiosas informaciones sobre el estrés en comparación con otras investigaciones, se probó que el 100 por ciento del personal de salud encuestado presenta estrés en niveles bajos, medio y alto siendo el de mayor proporción los niveles medios, el cual de una manera u otra resulta preponderante porque afecta el clima laboral y el bienestar del personal de salud, finalmente al determinar la relación de las variables resulta valiosos a la hora de toma de decisiones en la organización, con la finalidad de identificar mejoras en las áreas que consideren pertinentes con la finalidad de crear ambiente laboral más saludable y favorable tanto para el personal de salud como para los pacientes que hacen uso de los servicios prestados de la institución.

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Con relación al objetivo general, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre las variables estrés y CL, en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, en el cual se obtuvo el grado de relación positiva alta (0,612**) que indica una significancia bilateral de $0,000 < 0.05$.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que no existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y CL, en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, en el cual se indica que la significancia bilateral fue $p=0,148 > 0.05$.

Tercera: Con respecto al objetivo específico 2, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y CL, en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, en el cual se obtuvo el grado de relación positiva baja (0,229*) que indica una significancia bilateral de $0,030 < 0.05$.

Cuarta: Con respecto al objetivo específico 3, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre la dimensión logro personal y CL, en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023, en el cual se obtuvo el grado de relación positiva alta (0,547**) que indica una significancia bilateral de $0,000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Jefatura del Centro de Salud de Chaclacayo implementar políticas adecuadas que fomente el trabajo en equipo y de equilibrio entre las horas de trabajo en exceso que agote al personal de salud. Además, donde se incluya talleres y programas sobre técnicas y manejo de estrés, para disminuir las tensiones en el área laboral y llevar un mejor clima laboral.

Segunda: Se recomienda a la Jefatura del Centro de Salud de Chaclacayo apoyar al personal de salud con especialistas (psicólogos) para recibir orientación y talleres de manejo de emociones que les permita fortalecer la resiliencia para enfrentar los desafíos diarios con mayor fortaleza emocional y una mayor predisposición a colaborar un trabajo en equipo y clima laboral.

Tercera: Se recomienda a la jefatura del Centro de Salud de Chaclacayo disminuirlas despersonalizaciones, así como promover la sensibilización y talleres de capacitación sobre la empatía y el buen trato con los pacientes y colaboradores.

Cuarta: Finalmente, se recomienda a la Jefatura del Centro de Salud de Chaclacayo fomentar el logro personal y profesional con la finalidad de despertar motivación, acompañándose de capacitación, actualizaciones que les brindara mayores oportunidades de trabajo y reconocimiento de logros a través de los salarios emocionales a fin de que se sientan satisfechos y motivados para un mejor manejo del clima laboral y buena atención a los pacientes.

REFERENCIAS

- Alcarraz, M. (2021). *Clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82574>
- Agustina, TS, Rarastanti, PD y Hidayat, AF. (2021). Stress and Work Performance of Health Workers in the midst of the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Burnout. *Shirkah: Economics and business magazine*, 6(3), 315-335 <http://dx.doi.org/10.22515/shirkah.v6i3.379>
- American institute of stress. (2023). Over 40 worriing statistics of stress in the workplace [2022]: facts, causes and trends. <https://www.stress.org/workplace-stress>
- Alonso, M., Armendáriz, N., Alonso, M., López, S., y Alonso, B. (2019). Clima ético, estrés de conciencia y laboral de enfermeras y médicos que laboran en cuidados intensivos neonatal. *Revista Latinoamérica de Bioética*, 37(2), 65-76 <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/4177/3827>
- Stephoe, A., y Pollard, T. (2011). Hallazgos fisiológicos agudos seleccionados-reacciones de estrés. *psychosocial & organiztional factors* <https://www.iloencyclopaedia.org/ar/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/stress-reactions>
- Araya, M., y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Resiralda*, 25(2), http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_art_text&pid=S0122-06672019000200157
- Aya, M. (2022). 職場環境とメンタルヘルス. 日本労働研究雑誌, 745,1-24 <https://www.jil.go.jp/institute/zassi/backnumber/2022/08/pdf/014-024.pdf>

- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res*, 18(399). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bertola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Elsevier*, 12(47). 143-143 <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-susratas-estresadas-X1665579610537461>
- Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microredes de la red de salud Jauja – 2017*. [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/412/POMA%20M.%20CERRON%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Concha, I., y Aguilar, D. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5325>
- Costa, M., y Santos, L. (2018). *Uso de psicoactivos pelos profissionais enfermeiros* [Tesis de grado, Universitario de Planalto Central Aparecido dos Santos]. <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/83>
- Cruz, Y., Robles, R., y Saavedra, M. (2022). *Estrés laboral y clima organizacional en personal de salud del Centro de Salud Nuevo Milenio de Madre de Dios, 2021* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/1575>
- Chiang, M., Sanhueza, C., y Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista académica y negocios*, 8(1), 43-54. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/html/>

- Chiang, M., Heredia, S., y Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y saludpsicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión empresarial*, 15 (1), 63-76. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632017000100070.
- Chiavenato (2011) *Teoría generales de la administración* (Octava edición) México:México: Mc Graw- Hill.tf
- Delgado, N., y Morales, L. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo -Chiclayo, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9468>.
- Días, F., Guevara, S., y Vidaure, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Redalyc*, 8(1), 31-43 <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/521758809014.pdf>
- European agency for safety and health at Work (2022). OSH Pulse - Occupational Safety and Health in Post-Pandemic Workplaces <https://osha.europa.eu/en/facts-and-figures/osh-pulse-occupational-safety-and-health-post-pandemic-workplaces>
- Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista científica UISRAEL*, 7(1). DOI: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Gallup. (2022). State of the Global Workplace 2022 Report the voice of the world's employees <file:///C:/Users/fbc/Downloads/state-of-the-global-workplace-2022-download.pdf>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa, mixta*. Mc Graw Hill educación. Interamericana editores, S.A. DE C. V.

- Hsiung, K., Colditz, J., McGuier, E., Switzer, G., Von, H., Folb, B., y Kolko, D. (2021). Measures of Culture and Organizational Climate in Primary Care: a Systematic Review. *Journal Gen Intern Med*, 36(2), 487–499 doi: 10.1007/s11606-020-06262-7
- Hurrell, J., Levi, J., Leannart, M., Souter, R., y Stephen, L. (2018). Factors psicologicos y organizacionales <https://www.iloencyclopaedia.org/ar/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/item/9-psychosocial-and-organizational-factors>
- Jiménez, D., Méndez, P., Arancibia, D., y Cortez, F. (2020). La importancia del clima cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 53-60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Lara, A., y Jiménez, B. (2019). *El estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores en el área de emergencia del Hospital General Latacunga* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29541>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y proceso cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona
- Lefrank, W., y Gräf, M. (2021). Eine quantitative studie zum einfluss von achtsamkeit auf stress, burnout und depression. Econonstor, *Arbeitspapiere*, 82 file:///C:/Users/fbc/Downloads/1782598537.pdf
- Palma, S (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan. Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Pirámide
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual (Third Ed.)*. Mountain View, California, Unated States of America: CPP, In https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Maslash, C., y Jackson, S. (1986), *Maslash Burnout Inventory. Manual*, 2 rd. Ed. Palo Alto: Consulting Psychology Press.

- Maassen, S., Van, C., Vermeulen, H., y Weggelaar. (2021). Defining a positive workenvironment for hospital healthcare professionals: a Delphi study. *Journal PLoS One*. 16(2), doi: 10.1371/journal.pone.0247530.
- McEwen, B. (2022). Effets protecteurs et délétères des médiateurs du stress: rôle central du cerveau. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 8(4), 367-381 <https://doi.org/10.31887/DCNS.2006.8.4/bmcewen>
- Ministerio de salud. (2021). estrés en el ambiro de los profesionales de salud <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Ministerio de educación (2021). Estrés laboral. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7757>
- Niño, M., Niño, D., Niño, O., y Ventura, L. (2012). El proyecto de investigación elaborado paso a paso. 1ra Ed, Infoden.
- Nunstedt, H., Ayman, M., Anh, L., y Pennbrant, S. (2020). Health factors and hospital work environments: a qualitative descriptive study of nurses in Sweden. *BMC Nursing*, 19 (125), 1-20. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00521-y>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2022). WHO and ILO call for new measures to address mental health problems at work. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm
- OIT. (2016). El stress en él trabajó un reto colectivo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS. (2020). Salud ocupacional: Estrés en el lugar del trabajo. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

OPS (2016). Work stress is a burden for individuals, workers and societies. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Panigraji, A. (2017). Manejo del estrés en el lugar de trabajo. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154-160.

https://www.researchgate.net/publication/323393909_Managing_Stress_at_Workplace

Pérez, N., y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia Peruana, periodo 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20500.12737/3810>

Pérez, H., y Roveló, J. (2015). Moral, ética y bioética. Un punto de vista práctico.

Medicina e investigación, 3 (1).79-84.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.mei.2015.02.007>

Riedel, P., Kheh, A., Kulcar, V., y Lieber, A. (2022). A scoping review of moral stressors, moral distress, and moral injury in healthcare workers during

COVID-19. *International Journal of Environmental research and Public Health*, 19(3), 1666. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031666>

Román, J., Gelpi, J. Cano, A., y Romero, C. (2009). Como combatir el estrés.

EDITORIAL

ARTEANIMAfile:///C:/Users/fbc/Downloads/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web%20(1).pdfEditorial y Producción Arteanima,S.L.

Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios desalud. *Avances de enfermería*, 30(1), 107-113.

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35442/35816>

Sein, N., Kunaviktikul, W., Stark, A. (2020). A contemporary understanding of

organizational climate in healthcare setting: A concept analysis. *Received*, <https://doi.org/10.1111/nuf.12513>

Subhrangsu, A. (2020). Neurophysiology and Management of Stress. 1ra Ed.

Editorial Team <https://www.hrdcju.in/wp-content/uploads/2020/11/Abstract-Book-76-OP.pdf#page=39>

Theorell, T., y Johnson, J. (2011). Chronic health effects. *psychosocial & organizational factors* <https://www.iloencyclopaedia.org/ar/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/chronic-health-effects>

Niño, M., Niño, D., Niño, O., y Ventura, L. (2012). El proyecto de investigación elaborado paso a paso. 1ra Ed, Infoden.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de las variables

Título: Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Estrés				
			Dimensiones	Indicadores:	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Existe relación entre el estrés y el Clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?	Determinar qué relación existe entre el estrés y el Clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.	Existe relación significativa entre el estrés y el Clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	Cansancio emocional	Sensación de agotamiento emocional Vinculación emocional	1 - 9	Nunca (1) Pocas veces (2) Una vez al mes o menos (3) Una vez por semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6).	Bajo (22-58)
Problema específicos: 1. ¿Existe relación entre el cansancio emocional y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?	Objetivo específico: 1. Determinar qué relación existe entre el cansancio emocional y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre el cansancio emocional y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	10-14		Medio (59-95)
2. ¿Existe relación entre la despersonalización y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?	2. Determinar qué relación existe entre la despersonalización y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	2. Existe relación significativa entre la despersonalización y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	Logro personal	Sentimientos de autoeficacia Sentimientos de realización persona	15-22		Alto (96-132)
3. ¿Existe relación entre el logro personal y clima	3. Determinar qué relación existe entre el logro	3. Existe relación significativa entre el logro	Variable(Y): Clima laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Autorrealización	Desarrollo personal y profesional	1-10		
			Involucramiento laboral	Identificación de valores organizacionales	11-20	Nunca (1) casi Nunca	Bajo

laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023?	personal y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023	personal y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023		Compromiso con la institución		(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	(50-116) Medio (117-183) Alto (184-250)
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA:				
NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental, transversal, Correlacional MÉTODO: Hipotético, deductivo ENFOQUE: Cuantitativo	POBLACIÓN: 90 personales de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023 TAMAÑO DE MUESTRA: 90	: Encuesta Variable X: Estrés Técnicas: Encuesta Instrumentos: inventario de Maslach Autor: Maslach y Jackson Procedencia: EEUU Año: 1981 Estructura. Está conformada por 22 ítems. Variable Y: Clima laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Clima Laboral CL-SPCo Autor: Sonia Palma Año: 2004 Fuente: Perú Forma de Administración: colectiva Estructura. Por 50 ítems.	DESCRIPTIVA: Los datos se agruparon en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentaron en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos INFERENCIAL: Para el análisis inferencial comprobación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Rho Spearman				

Anexo 2: Tabla de operacionalización de las variables

Variables De Estudios	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	
Estrés	Es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, donde se presentara cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una perspectiva psicosocial de	Se medirá por tres dimensiones que son: cansancio emocional, despersonalización y logro personal, con sus respectivos indicadores. La encuesta tiene 22 ítems, de escala ordinal,(6)	Cansancio emocional	Sensación de agotamiento emocional	Escala de Likert Nunca (1) Pocas veces (2)	
			Despersonalización	Vinculación emocional		Una vez al mes o menos (3)
				Actitudes de frialdad y distanciamiento	Una vez por semana (4)	
				Involucramiento laboral	Sentimientos de autoeficacia	Pocas veces a la semana (5)
					Sentimientos de realización persona	Todos los días (6).

Nota: (Maslach y Jackson, 1986).

Variables De Estudios	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Clima laboral	Es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución (Palma, 2004).	Se medirá a través de sus cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, según sus indicadores, en una encuesta de 50 ítems de escala ordinal, bajo, medio y alto.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional	Escala de Likert Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca2 Nunca1
			Involucramiento laboral	Identificación de valores organizacionales Compromiso con la institución	
			Supervisión	Supervisión de los jefes y directivos de la actividad laboral	
			Comunicación	Apoyo y orientación Fluidez, claridad, precisión coherencia, de la información interna	
			Condiciones laborales	Condiciones materiales, económicas y psicosociales	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Apreciados profesionales, a continuación, te presentamos una serie de preguntas las cuales debes leerlos con atención y responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, colocando una equis (x) en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado, según la intensidad del sentimiento.

Escala para evaluar estrés

Dimensión 1: Cansancio emocional		Nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Una vez por semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
		1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	Al final de la jornada me siento agotado.						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que ir a trabajar.						
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo (tensión) para mí.						
5	Me siento quemado (desgastado) por el trabajo.						
6	Me siento frustrado por mi trabajo.						
7	Creo que estoy trabajo demasiado.						
8	Trabajar en contacto con los pacientes me produce demasiado estrés.						
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
Dimensión 2: Despersonalización							
10	Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos.						
11	Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.						
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
13	Realmente no me preocupa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes /compañeros.						

14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						
Dimensión 3: Logro personal							
15	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros.						
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.						
17	Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas.						
18	Me encuentro con mucha vitalidad						
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes						
20	He conseguido muchas cosas que merecen la pena en mi trabajo.						
21	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes /compañeros.						
22	En mi trabajo trató los problemas emocionales con mucha calma.						

Escala para medir la variable Clima laboral

Dimensión 1: Realización personal		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Cada personal de salud asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
2	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
3	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
4	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
5	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
6	¿Su trabajo lo hace sentirse realizado profesionalmente?					
7	¿La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como profesional?					
8	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal?					
9	¿La institución promueve el desarrollo personal?					
10	¿La institución es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?					
Dimensión 2: Involucramiento laboral		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Se siente compromiso con el éxito en la institución?					
12	¿Considera que los servidores de salud están comprometidos con la institución y lo demuestra a través del trabajo diario?					
13	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?					
14	¿Existe colaboración entre personal de las diversas áreas?					
15	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
16	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
17	¿En la institución se hacen mejor las cosas cada día?					
18	¿Los trabajadores cooperan entre sí, en la institución?					
19	¿Cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución?					
20	¿Los servicios y/ producto de la institución son motivo de orgullo del personal?					
Dimensión 3: Supervisión		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					

22	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
23	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
24	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
25	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
26	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadores?					
27	¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar las tareas?					
28	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
29	¿El jefe expresa reconocimiento por los logros obtenidos?					
30	¿La institución dispone de un sistema para el aseguramiento y control del de las actividades?					
Dimensión 4: Comunicación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
31	¿En su trabajo la comunicación fluye adecuadamente?					
32	¿En la institución se comunica los avances de otras áreas?					
33	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
34	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
35	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución?					
36	¿En su institución es posible la interacción con personal de más jerarquía?					
37	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
38	¿En la institución se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					

39	¿Su jefe le hace saber si está realizando bien o no su trabajo?					
40	¿En su institución existe suficientes canales de información					
Dimensión 5: Realización personal		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
41	¿En la institución se mejora continuamente los métodos de trabajo?					
42	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
43	¿El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos?					
44	¿En la institución se dispone de recursos tecnológicos que facilita el trabajo?					
45	¿Existe un adecuado entorno físico en su área de trabajo?					

46	¿El jefe provee insumos para el trabajo diario?					
47	¿Es motivado para participar en actividades programadas?					
48	¿Existe un trato justo en la institución laboral?					
49	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?					
50	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					

Anexo 4: Carta de consentimiento, formato UCV.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
HOSPITAL MIGUEL GRAU
RECIBIDO
Fecha: 19 JUN 2023
Lima, 15 de junio del 2023

Señor (a):

Dr. Carlos Ronald Quispe Benavides

Medico Jefe:

CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE MIGUEL GRAU-CHACLACAYO

Nº de Carta : 183 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 15 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **OCAMPO CARHUAS HERMELINDA NELLY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO MATERNO INFANTIL DE MIGUEL GRAU DE CHACLACAYO, LIMA 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 4: Autorización de aplicación del instrumento



"AÑO DE LA UNIDAD PAZ Y EL DESARROLLO"

Chacabayo, 21 de Junio del 2023

OFICIO N° 531 - 2023-J CAMI MIGUEL GRAU-RIS-CHA-DIRIS LIMA ESTE

Señora.

Doctora

Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate
POSGRADO – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente. –



REFERENCIA: 1) Nro. De Carta 183-2023-UCV-VA-EPG-F05L03/1
2) Solicitud del interesado de fecha 15.06.2023
3) Carta S/N dirigido al Centro de Miguel Grau solicitando
La realización de investigación- tesis

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación - tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla muy cordialmente y a la vez en atención a su carta de la referencia 3) mediante el cual esta jefatura del CMI.M.G, autoriza realizar la investigación en nuestra institución por una de sus maestrantes, toda vez que se encuentra llevando la formación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, siendo los datos siguientes de la profesional:

- 1) Apellidos y Nombres de la estudiante: Ocampo Carhuas, Hermelinda Nelly
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de Investigación : "Estrés y Clima Laboral en el Personal de Salud Del Centro Materno Infantil de Miguel Grau de Chacabayo, Lima 2023."

En este sentido, debo señalar que tratándose de una investigación que beneficiara a nuestra institución por ende al mismo profesional investigador, no tenemos ningún inconveniente en aceptar lo solicitado.

Sin otro particular al respecto, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente;

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS - LIMA ESTE / CAMI MIGUEL GRAU
Dr. Carlos Quiroga Benavides
C.M.P. 47294
MÉDICO JEFE CAMI MIGUEL GRAU

CMS/epg
C.L/ab/ara

Archie

CC. KM 19.5 – Distrito de Chacabayo

Teléfono: 3590331 - 3593231

ANEXO 5: Certificado de validez del instrumento que mide estrés



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ps Esther Mariela Blanco Tercero
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Areas de experiencia profesional	Diagnóstico y Evaluación Docencia universitaria
Institución donde labora:	Hospital Hermilio Valdizan Universidad Científica del Sur
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) Psicométrica: (si corresponde)	Asesora de Tesis

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	MBI- HSS, encuesta de servicios humanos
Autora:	Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P.
Procedencia:	E.E.U.U
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos
Significación:	La escala está compuesta por tres dimensiones: Cansancio emocional (9 items) que mide el sentir de agotamiento del trabajador en el trabajo. Despersonalización (5 items) mide respuestas insensibles impersonales; Logro esperado (8 items) mide sensaciones de éxito en el trabajo. Determinar la incidencia del "Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023"



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, donde se presentara cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una perspectiva psicosocial de (Maslach y Jackson, 1986).	Cansancio emocional	Implica sentimientos de estar emotivamente agotado y abrumado por una demanda excesiva psicológica y emocional en el trabajo que realiza (Maslach y Jackson, 1997).
	Despersonalización	Son las actitudes negativas, mide respuestas impersonales e insensibles, que resulta importante porque es el genera distancia emocional con las otras personas (Maslach y Jackson, 1997).
	Logro personal	Está asociado con sensaciones de éxito en el trabajo, así como el autoanálisis negativo de su persona en valoración a su trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario MBI- HSS elaborado por Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P, en el año 1981. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde



sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Estrés

- **Primera dimensión: Cansancio emocional**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción o sentir de agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decaimiento físico y Psíquico	¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Al final de la jornada me siento agotado?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que ir a trabajar?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo (tensión) para mí?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Desesperanza y frustrado	¿Me siento quemado (desgastado) por el trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Me siento frustrado por mi trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



Trabajo tedioso al límite	¿Creo que estoy trabajando demasiado?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Trabajar en contacto con los pacientes me produce demasiado estrés?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)

• **Segunda dimensión: Despersonalización**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes de frialdad y desinterés	¿Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Visión deshumanizada	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Realmente no me preocupa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes /compañeros?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



Culpabilización	¿Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
-----------------	--	---	---	---	---

• **Tercera dimensión: Logro personal**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoeficacia	¿Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Me encuentro con mucha vitalidad?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Realización persona	¿Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿He conseguido muchas cosas que merecen la pena en mi trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autoevaluación del trabajo	¿Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes /compañeros?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿En mi trabajo trató los problemas emocionales con mucha calma?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)


M.ª Mariela Blanco Tercero
Psicóloga
C.P.S.P. 4068

.....
Firma del evaluador

DNI:22273048



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ps Esther Mariela Blanco Tercero		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional	Evaluación y Diagnostico Docencia Universitaria		
Institución donde labora:	Hospital Hermilio Valdizan Universidad Científica del Sur		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) Psicométrica: (si corresponde)	Asesora de Tesis		

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Clima laboral CL-SPC
Autora:	Palma Sonia
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos, personal de salud
Significación:	La escala está compuesta por cinco dimensiones: Realización personal (10 ítems) mide la percepción de avance profesional y personal en el trabajo. involucramiento laboral (10 ítems) mide el compromiso e identificación del trabajador con la entidad Supervisión (10 ítems) mide la funcionalidad de supervisión en el ambiente laboral. Comunicación (10 ítems) mide sensaciones de afluencia, congruencia y celeridad de información interna de la entidad. Condición laboral (10 ítems) mide percepciones de suministro que provee la entidad en materiales, financieros y psicológicos. Determinar la incidencia del “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023”



4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes las actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución (Palma, 2004).	Realización personal	Es la apreciación de los trabajadores con respecto a las posibilidades de sobre salir en su medio laboral, desarrollándose personal y profesionalmente, de tal manera que les permita avanzar (Palma, 2004).
	involucramiento laboral	Es la apreciación del compromiso e identidad para lograr el crecimiento de la entidad institucional, garantizando ofrecer un mejor servicio (Palma, 2004).
	supervisión	Son las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad y significación en la supervisión en el ámbito de la actividad que realizan laboralmente, así como la asistencia y orientación que pueden recibir de sus funciones que forman parte del desempeño fomentando la producción y calidad de servicio (Palma, 2004).
	comunicación	Es el grado de afluencia, congruencia y celeridad de la información relativa y oportuna del funcionamiento interno de la entidad, como de la atención de la población o consumidor (Palma, 2004).
	condiciones laborales	Es la percepción de suministro que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) indispensables para el desempeño de las funciones laborales, brindando facilidad para que se pueda cumplir el desempeño laboral de la mejor manera (Palma, 2004).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario **Clima laboral CL-SPC** elaborado por Sonia Palma, en el año 2004. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

- **Primera dimensión: Realización personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción de avance profesional y personal en el trabajo del personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los objetivos de trabajo son retadores?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	Su trabajo lo hace sentirse realizado profesionalmente	3	3	3	Es conveniente formularla también en Pregunta como las demás
	¿La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como profesional?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Desarrollo personal	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La entidad promueve el desarrollo personal?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La institución es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)

• **Segunda dimensión: Involucramiento laboral**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir del compromiso e identidad para lograr el crecimiento institucional, según el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso con la institución	¿Se siente compromiso con el éxito en la institución?	3	4	4	Compromiso? O comprometido?
	¿Considera que los servidores de salud están comprometidos con la institución y lo demuestra a través del trabajo diario?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4



	¿Existe colaboración entre personal de las diversas áreas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Valores y objetivos organizacionales	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿En la institución se hacen mejor las cosas cada día?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los trabajadores cooperan entre sí, en la institución?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los servicios y/ producto de la institución son motivo de orgullo del personal?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)

• **Tercera dimensión: Supervisión**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad en la supervisión, asistencia y orientación de la actividad en el ámbito laboral del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión de los jefes y directivos	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4



	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Apoyo, orientación y valoración	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadores?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar las tareas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Se valora los altos niveles de desempeño?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿El jefe expresa reconocimiento por los logros obtenidos?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La institución dispone de un sistema para el aseguramiento y control del de las actividades?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



• **Cuarta dimensión: Comunicación**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez, claridad, precisión	¿En su trabajo la comunicación fluye adecuadamente?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿En la institución se comunican los avances de otras áreas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
coherencia, interacción de la información interna	¿En su institución es posible la interacción con personal de más jerarquía?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿En la institución se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi



	¿Su jefe le hace saber si está realizando bien o no su trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿ En su institución existe suficiente canales de información	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)

Quinta dimensión: Condición laboral

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción de suministros que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) para que se pueda cumplir el desempeño laboral el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de procedimientos	¿En la institución se mejora continuamente los métodos de trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Materiales,	¿En la institución se dispone de recursos tecnológicos que facilita el trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Existe un adecuado entorno físico en su área de trabajo?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)



	¿El jefe provee insumos para el trabajo diario?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Psicosociales	¿Es motivado para participar en actividades programadas?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿Existe un trato justo en la institución laboral?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
Económicas	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)
	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?	4	4	4	No he tenido a la mano la escala de respuesta al ítems, sugiero sea en 4 niveles (Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre)


Psicólogo
C.P.S.P. 3003

Firma del evaluador

DNI:22273048

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. WILLY COLON FLORES CASTILLO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional	Doctorado en Educación Investigación
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado. MAGISTER EN GESTION PUBLICA

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	MBI- HSS, encuesta de servicios humanos
Autora:	Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P.
Procedencia:	E.E.U.U
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos

Significación:	<p>La escala está compuesta por tres dimensiones:</p> <p>Cansancio emocional (9 ítems) que mide el sentir de agotamiento del trabajador en el trabajo.</p> <p>Despersonalización (5 ítems) mide respuestas insensibles impersonales;</p> <p>Logro esperado (8 ítems) mide sensaciones de éxito en el trabajo.</p> <p>Determinar la incidencia del "Estrés y clima laboral en el personal de</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, donde se presentara cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una	Cansancio emocional	Implica sentimientos de estar emotivamente agotado y abrumado por una demanda excesiva psicológica y emocional en el trabajo que realiza
	Despersonalización	Son las actitudes negativas, mide respuestas impersonales e insensibles, que resulta importante porque es el genera distancia emocional con las otras personas (Maslach y Jackson, 1997).
	Logro personal	Está asociado con sensaciones de éxito en el trabajo, así como el autoanálisis negativo de su persona en valoración a su trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario MBI- HSS elaborado por Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P, en el año 1981. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Estrés

- **Primera dimensión: Cansancio emocional**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción o sentir de agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decaimiento físico y Psíquico	¿Debido a mi trabajo me	4	4	4	
	¿Al final de la jornada me siento agotado?	4	4	4	
	¿Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que ir a trabajar?	4	4	4	
	¿Trabajar todo el día con mucha gente es un	4	4	4	
Desesperanza y frustrado	¿Me siento quemado	4	4	4	
	¿Me siento frustrado por	4	4	4	
	¿Creo que estoy	4	4	4	

Trabajo tedioso al limite	¿Trabajar en contacto con los pacientes me produce demasiado	4	4	4	
	¿En el trabajo siento que	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Despersonalización**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes de frialdad y desinterés	¿Creo que trato a algunos pacientes/compañeros	4	4	4	
	¿Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo	4	4	4	

Visión deshumanizada	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	4	4	4	
	¿Realmente no me preocupa lo que les ocurrirá a algunos de los	4	4	4	
Culpabilización	¿Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Logro personal**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.



 MINISTERIO DE SALUD

 HOSPITAL HERMINIO VALDIZAN

 MG. ALDO FLORES CASTRO

 COORDINADOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y PLANEACIÓN

 ... Y ... DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoeficacia	¿Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis	4	4	DN#06266488	

	¿Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis	4	4	4	
	¿Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida	4	4	4	
	¿Me encuentro con mucha vitalidad?	4	4	4	
Realización persona	¿Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes?	4	4	4	
	¿He conseguido muchas cosas que merecen la pena en mi trabajo?	4	4	4	
Autoevaluación del trabajo	¿Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes	4	4	4	
	¿En mi trabajo trató los problemas emocionales con mucha calma?	4	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. WILLY COLON FLORES CASTILLO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional	Doctorado en Educación Investigación
Institución donde labora:	Hospital Emilio Valdizan
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado. MAGISTER EN GESTION PUBLICA

5. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Clima laboral CL-SPC
Autora:	Palma Sonia
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos, personal de salud

Significación:	<p>La escala está compuesta por cinco dimensiones:</p> <p>Realización personal (10 ítems) mide la percepción de avance profesional y personal en el trabajo .</p> <p>involucramiento laboral (10 ítems) mide el compromiso e identificación del trabajador con la entidad</p> <p>Supervisión (10 ítems) mide la funcionalidad de supervisión en el ambiente laboral.</p> <p>Comunicación (10 ítems) mide sensaciones de fluencia, congruencia y celeridad de información interna de la entidad.</p> <p>Condición laboral (10 ítems) mide percepciones de suministro que provee la entidad en materiales, financieros y psicológicos.</p> <p>Determinar la incidencia del “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023”</p>
----------------	---

4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes las actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución (Palma, 2004).	Realización personal	Es la apreciación de los trabajadores con respecto a las posibilidades de sobre salir en su medio laboral, desarrollándose personal y profesionalmente, de tal
	involucramiento laboral	Es la apreciación del compromiso e identidad para lograr el crecimiento de la entidad institucional, garantizando ofrecer un mejor servicio (Palma, 2004).
	supervisión	Son las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad y significación en la supervisión en el ámbito de la actividad que realizan laboralmente, así como la asistencia y orientación que pueden recibir de sus funciones que forman parte del desempeño fomentando
	comunicación	Es el grado de fluencia, congruencia y celeridad de la información relativa y oportuna del funcionamiento interno de la entidad, como de la atención de la

	condiciones laborales	Es la percepción de suministro que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) indispensables para el desempeño de las funciones laborales, brindando facilidad para que se pueda cumplir el desempeño laboral de la
--	-----------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Clima laboral CL-SPC** elaborado por Sonia Palma, en el año 2004. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

- **Primera dimensión: Realización personal**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción de avance profesional y personal en el trabajo del personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	4	4	4	
	¿Los objetivos de trabajo son retadores?	4	4	4	
	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	4	4	4	
	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?	4	4	4	
	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	4	4	4	
	Su trabajo lo hace sentirse realizado profesionalmente	4	4	4	
	¿La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como profesional?	4	4	4	
Desarrollo personal	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal?	4	4	4	
	¿La entidad promueve el desarrollo personal?	4	4	4	
	¿La institución es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir del compromiso e identidad para lograr el crecimiento institucional, según el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso con la institución	¿Se siente compromiso con el éxito en la institución?	4	4	4	
	¿Considera que los servidores de salud están comprometidos con la	4	4	4	

	institución y lo demuestra a través del trabajo diario?				
	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	4	4	4	
	¿Existe colaboración entre personal de las diversas áreas?	4	4	4	
Valores y objetivos organizacionales	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	4	4	4	
	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	4	4	4	
	¿En la institución se hacen mejor las cosas cada día?	4	4	4	
	¿Los trabajadores cooperan entre sí, en la institución?	4	4	4	
	¿Cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución?	4	4	4	
	¿Los servicios y/ producto de la institución son motivo de orgullo del personal?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Supervisión**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad en la supervisión, asistencia y orientación de la actividad en el ámbito laboral del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión de los jefes y directivos	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	4	4	
	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	4	4	4	
	¿Los supervisores expresan reconocimiento	4	4	4	
	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	4	4	4	
Apoyo,	¿Los jefes promueven la capacitación que se	4	4	4	

orientación y valoración	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadores?	4	4	4	
	¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar las tareas?	4	4	4	
	¿Se valora los altos niveles de desempeño?	4	4	4	
	¿El jefe expresa reconocimiento por los logros obtenidos?	4	4	4	
	¿La institución dispone de un sistema para el aseguramiento y control del de las actividades?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Comunicación**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez, claridad, precisión	¿En su trabajo la comunicación fluye adecuadamente?	4	4	4	
	¿En la institución se comunica los avances de otras áreas?	4	4	4	
	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?	4	4	4	
	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	4	4	4	
	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución?	4	4	4	
coherencia, interacción de la información interna	¿En su institución es posible la interacción con personal de más jerarquía?	4	4	4	
	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	
	¿En la institución se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	4	4	4	

	¿Su jefe le hace saber si está realizando bien o no su trabajo?	4	4	4	
	¿En su institución existe suficientes canales de información	4	4	4	

Quinta dimensión: Condición laboral

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción de suministros que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) para que se pueda cumplir el desempeño laboral el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de procedimientos	¿En la institución se mejora continuamente los métodos de trabajo?	4	4	4	
	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	4	4	4	
	¿El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos?	4	4	4	
Materiales,	¿En la institución se dispone de recursos tecnológicos que facilita el trabajo?	4	4	4	
	¿Existe un adecuado entorno físico en su área de trabajo?	4	4	4	
	¿El jefe provee insumos para el trabajo diario?	4	4	4	
Psicosociales	¿Es motivado para participar en actividades	4	4	4	
	¿Existe un trato justo en la institución laboral?	4	4	4	
Económicas	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	4	4	4	
	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. SILVIA ELVIRA MARCA IGNACIO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional	Doctorado en Educación
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado. MAGISTER EN GESTION PUBLICA

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	MBI- HSS, encuesta de servicios humanos
Autora:	Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P.

Procedencia:	E.E.U.U
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos
Significación:	<p>La escala está compuesta por tres dimensiones:</p> <p>Cansancio emocional (9 ítems) que mide el sentir de agotamiento del trabajador en el trabajo.</p> <p>Despersonalización (5 ítems) mide respuestas insensibles impersonales;</p> <p>Logro esperado (8 ítems) mide sensaciones de éxito en el trabajo.</p> <p>Determinar la incidencia del "Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023"</p>

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es toda respuesta que el organismo genera como consecuencia de los estresores interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, dado el exceso de contacto con los receptores de servicio, donde se presentara cambios negativos tanto en la conducta como en las actitudes hacia las personas, desde una perspectiva psicosocial de (Maslach y Jackson, 1986).	Cansancio emocional	Implica sentimientos de estar emotivamente agotado y abrumado por una demanda excesiva psicológica y emocional en el trabajo que realiza (Maslach y Jackson, 1997).
	Despersonalización	Son las actitudes negativas, mide respuestas impersonales e insensibles, que resulta importante porque es el genera distancia emocional con las otras personas (Maslach y Jackson, 1997).
	Logro personal	Está asociado con sensaciones de éxito en el trabajo, así como el autoanálisis negativo de su persona en valoración a su trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario MBI- HSS elaborado por Maslach, C., Jackson, S y Leiter, P, en el año 1981. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
		El ítem requiere bastantes modificaciones o una

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son	2. Bajo Nivel	modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Estrés

- **Primera dimensión: Cansancio emocional**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decaimiento físico y psíquico	¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?	4	4	4	
	¿Al final de la jornada me siento agotado?	4	4	4	
	¿Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que	4	4	4	

	¿Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo (tensión) para	4	4	4	
Desesperanza y frustrado	¿Me siento quemado (desgastado) por el	4	4	4	
	¿Me siento frustrado por mi trabajo?	4	4	4	
Trabajo tedioso al limite	¿Creo que estoy trabajando demasiado?	4	4	4	
	¿Trabajar en contacto con los pacientes me produce demasiado	4	4	4	
	¿En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Despersonalización**

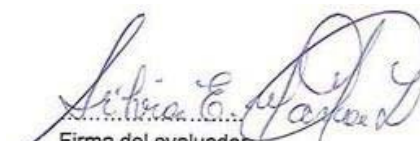
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes de frialdad y desinterés	¿Creo que trato a algunos pacientes/compañeros	4	4	4	
	¿Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión?	4	4	4	
Visión deshumanizada	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	4	4	4	
	¿Realmente no me preocupa lo que les ocurrirá a algunos de los	4	4	4	
Culpabilización	¿Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Logro personal**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoeficacia	¿Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros?	4	4	4	
	¿Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis	4	4	4	
	¿Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas?	4	4	4	
	¿Me encuentro con mucha vitalidad?	4	4	4	
	¿Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada	4	4	4	
Realización persona	¿He conseguido muchas cosas que merecen la pena en mi trabajo?	4	4	4	
Autoevaluación del trabajo	¿Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes	4	4	4	
	¿En mi trabajo trató los problemas emocionales con mucha calma?	4	4	4	


Firma del evaluador

DNI: 07315793

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

10. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. SILVIA ELVIRA MARCA IGNACIO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional	Doctorado en Educación Investigación
Institución donde labora:	Hospital Emilio Valdizan
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado. MAGISTER EN GESTION PUBLICA

11. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

12. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Clima laboral CL-SPC
Autora:	Palma Sonia

Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de servicios humanos, personal de salud

Significación:	<p>La escala está compuesta por cinco dimensiones:</p> <p>Realización personal (10 ítems) mide la percepción de avance profesional y personal en el trabajo.</p> <p>involucramiento laboral (10 ítems) mide el compromiso e identificación del trabajador con la entidad</p> <p>Supervisión (10 ítems) mide la funcionalidad de supervisión en el ambiente laboral.</p> <p>Comunicación (10 ítems) mide sensaciones de fluencia, congruencia y celeridad de información interna de la entidad.</p> <p>Condición laboral (10 ítems) mide percepciones de suministro que provee la entidad en materiales, financieros y psicológicos.</p> <p>Determinar la incidencia del “Estrés y clima laboral en el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023”</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Es la percepción subjetiva de los trabajadores con respecto a su entorno organizacional, las percepciones están supeditadas a las diferentes las actividades, interacciones y otras experiencias que cada trabajador tenga en su institución (Palma, 2004).	Realización personal	Es la apreciación de los trabajadores con respecto a las posibilidades de sobre salir en su medio laboral, desarrollándose personal y profesionalmente, de tal manera que les permita avanzar (Palma, 2004).
	involucramiento laboral	Es la apreciación del compromiso e identidad para lograr el crecimiento de la entidad institucional, garantizando ofrecer un mejor servicio (Palma, 2004).
	supervisión	Son las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad y significación en la supervisión en el ámbito de la actividad que realizan laboralmente, así como la asistencia y orientación que pueden recibir de sus funciones que forman parte del desempeño fomentando
	comunicación	Es el grado de fluencia, congruencia y celeridad de la información relativa y oportuna del funcionamiento interno de la entidad, como de la atención de la
	condiciones laborales	Es la percepción de suministro que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) indispensables para el desempeño de las funciones laborales, brindando facilidad para que se pueda cumplir el desempeño laboral de la

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Clima laboral CL-SPC** elaborado por Sonia Palma, en el año 2004. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

- **Primera dimensión: Realización personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción de avance profesional y personal en el trabajo del personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Desarrollo profesional	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	4	4	4	
	¿Los objetivos de trabajo son retadores?	4	4	4	
	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	4	4	4	
	¿Existen oportunidades de progresar en la	4	4	4	
	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida	4	4	4	
	Su trabajo lo hace sentirse realizado	4	4	4	
	¿La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como	4	4	4	
Desarrollo personal	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del	4	4	4	
	¿La entidad promueve el desarrollo personal?	4	4	4	
	¿La institución es una buena opción para alcanzar su desarrollo	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Involucramiento laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción o sentir del compromiso e identidad para lograr el crecimiento institucional, según el personal de salud del CentroMaterno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Se siente compromiso con el éxito en la	4	4	4	

Compromiso con la institución	¿Considera que los servidores de salud están comprometidos con la institución y lo demuestra a través del trabajo	4	4	4	
	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	4	4	4	
	¿Existe colaboración entre personal de las diversas áreas?	4	4	4	

Valores y objetivos organizacionales	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	4	4	4	
	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	4	4	4	
	¿En la institución se hacen mejor las cosas cada día?	4	4	4	

	¿Los trabajadores cooperan entre sí, en la institución?	4	4	4	
	¿Cada trabajador es un factor clave para el éxito	4	4	4	
	¿Los servicios y/ producto de la institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Supervisión**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar las apreciaciones del trabajador concerniente a la funcionalidad en la supervisión, asistencia y orientación de la actividad en el ámbito laboral del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Supervisión de los jefes y directivos	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	4	4	
	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	4	4	4	
	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	4	4	4	
	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	4	4	4	
Apoyo, orientación y valoración	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	4	4	4	
	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadores?	4	4	4	

	¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar las tareas?	4	4	4	
	¿Se valora los altos niveles de desempeño?	4	4	4	
	¿El jefe expresa reconocimiento por los logros obtenidos?	4	4	4	
	¿La institución dispone de un sistema para el aseguramiento y control del de las actividades?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Comunicación**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la percepción o sentir de la despersonalización agotamiento por la excesiva demanda psicológica y emocional en el trabajo que realiza el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez, claridad,	¿En su trabajo la comunicación fluye adecuadamente?	4	4	4	

precisión	¿En la institución se comunica los avances de otras áreas?	4	4	4	
	¿Los objetivos del trabajo están claramente	4	4	4	
	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	4	4	4	
	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la	4	4	4	

coherencia, interacción de la información interna	¿En su institución es posible la interacción con personal de más jerarquía?	4	4	4	
	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	
	¿En la institución se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su	4	4	4	
	¿Su jefe le hace saber si está realizando bien o no su trabajo?	4	4	4	
	¿En su institución existen suficientes canales de información?	4	4	4	

Quinta dimensión: Condición laboral

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la percepción de suministros que provee la institución (materiales, financieros y psicológicos) para que se pueda cumplir el desempeño laboral el personal de salud del Centro Materno Infantil de Chaclacayo, Lima 2023.

					Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de procedimientos	¿En la institución se mejora continuamente los métodos de trabajo?	4	4	4	

	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	4	4	4	
	¿El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos?	4	4	4	
Materiales,	¿En la institución se dispone de recursos tecnológicos que facilita	4	4	4	
	¿Existe un adecuado entorno físico en su área de trabajo?	4	4	4	
	¿El jefe provee insumos para el trabajo diario?	4	4	4	
Psicosociales	¿Es motivado para participar en actividades programadas?	4	4	4	
	¿Existe un trato justo en la institución laboral?	4	4	4	
Económicas	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	4	4	4	
	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 07315793

Anexo 6: Bases de datos de la variable 1

ESTRÉS																						
Cansancio emocional									Despersonalización					Logro personal								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	6	2	6	6	6	2	6	2
2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	6	5	1	6	6	2	6	2
3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	6	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	6	6	6	6	6	6	2
5	6	6	6	6	6	4	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	5	6
7	5	6	2	2	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
8	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	5	6	5	6	2	5	1	1	1	1	1	2	2	6	5	2	6	6	6
10	3	6	6	4	4	1	5	5	3	4	5	5	4	2	3	3	6	4	4	4	3	3
11	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	6	6	6	5	6	2	5	2
12	6	6	4	5	6	6	2	6	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
13	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6
14	2	5	2	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	1	3	6	6	6	6	6	6	6
15	2	2	1	6	6	1	6	6	5	2	1	5	1	4	6	6	6	5	5	4	3	5
16	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	5	6	5	6	2	5	1	1	1	1	1	2	2	6	5	2	6	6	6
18	3	6	6	4	4	1	5	5	3	4	5	5	4	2	3	3	6	4	4	4	3	3
19	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	6	6	6	5	6	2	5	2
20	6	6	4	5	6	6	2	6	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2

Confiabilidad de la variable estrés

Variable 1	elementos	Alfa de Cronbach
Estrés	22	0,809
D1 Cansancio emocional	9	0,942
D2 Despersonalización	5	0,901
D3 Logro personal	8	0,782

Bases de datos de la variable 2

CLIMA LABORAL																																																					
Realización personal										Involucramiento laboral										Supervisión										Comunicación										Condiciones laborales													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	5	3	5	5	2	5	5	5	1	3	5	5	4	2	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	5	2	1	2	4	1	5	5	2	4	2	2	2	2	2	5	5	1	4	4	2	1	1	4			
2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2					
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	1					
4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	4	5	5	3	5	4	4	4	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2			
7	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
8	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
9	5	5	5	3	5	4	4	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2		
10	4	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3			
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2				
12	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5			
15	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	5	5	5	3	5	4	4	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2		
18	4	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3			
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2		
20	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

Confiabilidad de la variable clima laboral

Variable 2	elementos	Alfa de Cronbach
Clima laboral	50	0,985
D1 Realización personal	10	0,866
D2 Involucramiento laboral	10	0,939
D3 Supervisión	10	0,972
D4 Comunicación	10	0,966
D5 Condición laboral	10	0,941

Anexo 7: Base de dato de resultado de la variable 1

ESTRÉS																						
Cansancio emocional									Despersonalización						Logro personal							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	2	4
2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
3	5	5	5	5	5	6	5	5	2	2	4	3	4	2	6	5	6	5	6	5	5	5
4	2	4	4	5	2	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4
5	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
7	1	2	2	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	4	6	2	5	2	4	1	1	2	1	5	6	6	6	2	6	5	5	5
9	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
10	2	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	6	6	5	6	5	6	6
11	5	6	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4
12	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	6	6	6	2	6	6	2	2
13	3	6	6	6	6	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	6	4	5
14	3	4	4	2	2	2	2	3	3	1	4	1	1	2	3	2	3	6	6	4	4	4
15	5	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	6	6	6	6	5	6	6	6
16	2	2	2	5	2	1	5	2	3	1	6	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
17	3	2	2	5	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	6	6	6	6	5	6	5	2
18	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6
19	2	2	2	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	6	6	4	2	3	6	5
20	3	4	5	3	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	2	5	2	5	2	5	2	5
21	3	4	5	3	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	5	2	5	2	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
23	3	4	5	3	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	5	2	5	2	5

24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4
25	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	3	6	2	6	6	4	6
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4
31	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	5	5
32	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	5	6	5	6	2	5	1	1	1	1	1	2	2	6	5	2	6	6	6
34	3	6	6	4	4	1	5	5	3	4	5	5	4	2	3	3	6	4	4	4	3	3
35	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	6	6	6	5	6	2	5	2
36	6	6	4	5	6	6	2	6	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
37	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6
38	2	5	2	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	1	3	6	6	6	6	6	6	6
39	2	2	1	6	6	1	6	6	5	2	1	5	1	4	6	6	6	5	5	4	3	5
40	4	6	1	1	2	1	2	1	1	1	1	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
41	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
42	4	2	5	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	6	6	2	2	6	6

43	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
44	2	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
45	2	1	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
46	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	5	6	5	6	5	5	6
47	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6	6	6
48	2	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
49	2	2	1	2	1	2	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
50	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	3	2	5	6	6	6	3
51	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6

52	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	6	6	6	6	6	6	6
53	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6
54	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
55	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4
56	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6
57	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
58	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
59	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
60	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
61	2	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	6	6	5	6	5	6
62	5	6	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4
63	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6
64	3	6	6	6	6	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	6	4
65	3	4	4	2	2	2	2	3	3	1	4	1	1	2	3	2	3	6	6	4	4
66	5	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	6	6	6	6	5	6	6
67	2	3	3	5	3	2	5	3	4	2	6	4	3	3	6	6	6	6	6	6	6
68	3	2	2	5	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	6	6	6	6	5	6	5
69	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	6	6	6	6	6	6	6
70	2	2	2	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	6	6	4	2	3	6
71	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	5	6	5	5	6	3
72	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	6	6	2	6	2	6
73	4	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	6	2	6	6	6	2	6
74	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	6	5	3	6	6	4	6
75	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	6	1	2	6	6	6	6	6	6	6
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	6	6	6	6	6	4
77	6	6	6	6	6	4	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
78	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	5
79	5	6	2	2	2	2	5	5	5	2	2	6	2	2	6	6	6	6	6	6	6

80	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6
81	6	6	6	5	6	5	6	2	5	1	1	1	1	1	2	2	6	5	2	6	6
82	3	6	6	4	4	1	5	5	3	4	5	5	4	2	3	3	6	4	4	4	3
83	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	2	6	6	6	5	6	2	5
84	6	6	4	5	6	6	2	6	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
85	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	6	6	6	6	6	6

86	2	5	2	2	2	1	1	2	1	5	1	1	1	1	3	6	6	6	6	6	6	6
87	2	2	1	6	6	1	6	6	5	2	1	5	1	4	6	6	6	5	5	4	3	5
88	4	6	1	1	2	1	2	1	1	1	1	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
89	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
90	4	2	5	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	6	6	2	2	6	6

76	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2					
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
78	4	5	5	3	5	4	4	4	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2					
79	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2					
80	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3					
81	5	5	5	3	5	4	4	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2			
82	4	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3			
83	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	2	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	1	2			
84	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2				
86	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5			
87	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
88	5	5	5	1	1	3	4	5	1	1	1	1	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	1	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	1	1	1
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
90	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	

